

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO EN LA MANCOMUNIDAD GRAN
CIUDAD DEL SUR”.**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ROSA JEANNETH SALINAS CHITAY

Carné: 200715779

Previo a optar al título de:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre 2017

Consejo Directivo:

Director:

M. Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representantes de Egresados:

MA. Jhonny Michael Fonzález 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

Mancomunidad Gran Ciudad del Sur

6ta. Calle 17-45, zona 4, ruta a Mayan Golf Villa Nueva, Local 24 interior
Centro de Comercio Municipal, Contiguo a Mercado (Nuevo) Concepción.



Guatemala, 19 de octubre de 2017

Lic. Luis Pedroza

Coordinador

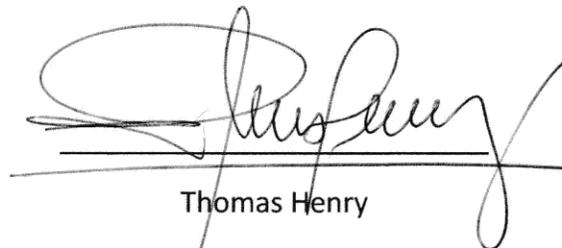
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **Rosa Jeanneth Salinas Chitay** con número de carné: 200715779 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, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del departamento de Guatemala** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 01 de junio al 31 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **Plan de Comunicación Interno y Externo en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **Gerencia**.

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,


Thomas Henry
Gerente



www.mancomunidadgranciudadelsur.org

"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante
Rosa Jeanneth Salinas Chitay
200715779
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 INTERNO Y EXTERNO EN LA MANCOMUNIDAD GRAN CIUDAD DEL SUR**. 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 Nochemí Hernández 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

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

Paginas Dedicatoria

A:

Dios: Por brindarme la capacidad de entendimiento y perseverancia en lo largo de la carrera.

Mi madre: Rosa Chitay, por ser ese pilar fundamental en mi vida, quien me enseño que la fortaleza y el carácter se forman día a día y se debe luchar por alcanzar lo que se quiere.

Mi padre: Mauricio Salinas: Por ayudarme a mantener los pies sobre la tierra y mantener un equilibrio constante en mi vida.

Mis hermanos: Wilbert, Lisseth y Fernando: Por estar en la buenas y en las malas apoyándome incondicionalmente, mi eterno agradecimiento hacia ustedes.

Mi sobrin@: Que llenará de bendiciones a nuestro hogar y a quien esperamos con mucho amor.

Mis Abuelos: Valentina, Fermín y Mercedes: A ustedes les debo tantas alegrías y buenos momentos que he compartido a su lado.

Mis tíos: Parte esencial en el desarrollo de mi familia.

Mis Primos: Por tener el privilegio de crecer a su lado y compartir toda una vida con ustedes.

Mis Amigos: Mencionar a cada uno sería difícil pero cada uno tiene una parte muy especial en mi vida la cual no sería la misma si no los hubiera conocido.

Dedico de manera especial a Pedro López Jiménez (Pedrito) Q.E.P.D., por ser mi mentor, mi guía durante muchos años y su apoyo incondicional, aunque hace varios años que partió de esta tierra todo lo que me enseño me impulso para llegar hasta donde estoy cumpliendo una meta y una promesa que le hice.

AGRADECIMIENTOS:

A:

Universidad de San Carlos de Guatemala: Mi Alma Mater, donde me he forjado profesionalmente y a la que le debo tantas vivencias.

Escuela de Ciencias de la Comunicación: Mi unidad academica, a los docentes que impartieron esa enseñanza primordial para mi aprendizaje.

Lic. Luis Pedroza Por la oportunidad de poder llevar a cabo mi Ejercicio Profesional Supervisado.

Lic. Sandra Hernandez Por su apoyo incondicional y su paciencia durante el proceso.

Mancomunidad Gran Ciudad del Sur Por permitirme realizar mi Eps y brindarme todas las herramientas para llevar a cabo todo el proyoecto.

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO 1.....	1
1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	1
1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
1.2. DE LA INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	1
1.2.2. INTEGRACIÓN Y ALIANZAS	2
1.2.3. ANTECEDENTES O HISTORIA.....	2
1.2.4. JUNTA DIRECTIVA	5
1.2.5. DEPARTAMENTOS O DEPENDENCIAS	5
1.2.6. MISIÓN.....	5
1.2.7. VISIÓN.....	6
1.2.8. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	6
1.2.9. PÚBLICO OBJETIVO DE LA INSTITUCION	6
1.2.10. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION	7
1.3. METODOLOGÍA	8
1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	8
1.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	10
1.3.3. CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO	16
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	17

1.4.1. ENCUESTA INTERNA	17
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	21
1.5.1. FORTALEZAS	21
1.5.2. OPORTUNIDADES.....	21
1.5.3. DEBILIDADES	21
1.5.4. AMENAZAS	21
CAPÍTULO 2.....	22
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	22
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	22
2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN	22
2.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	22
2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	23
2.4. MENSAJE	24
2.5. ESTRATEGIAS	24
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	25
CAPÍTULO 3.....	28
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	28
3.1. PROYECTO DE DESARROLLO.....	28
3.1.1. FINANCIAMIENTO	28
3.1.2. PRESUPUESTO.....	28
3.1.3. BENEFICIARIOS	29
3.1.4. RECURSOS HUMANOS	29
3.1.5. ÁREAS GRAFICAS DE ACCIÓN	30
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	30
3.2.1. ESTRATEGIAS DESARROLLADAS	30
3.2.2. ACCIONES DESARROLLADAS.....	31

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	33
3.4. CONTROL DE SEGUIMIENTO.....	34
RECOMENDACIONES	36
GLOSARIO.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	42
E-GRAFÍA.....	43
ANEXOS.....	44
FICHA DE REGISTRO DE PRACTICAS.....	84

RESUMEN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.

NOMBRE DEL PROYECTO: Plan de comunicación Interno y Externo en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.

OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Presentación de Plan de Comunicación Interno y Externo en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la utilización de redes sociales y página oficial.
- Rediseñar línea grafica de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.
- Establecer nuevos formatos para crear una imagen institucional dentro y fuera de la Mancomunidad.
- Reforzar los medios de comunicación con los que cuenta la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur
- Elaborar guía práctica de comunicación para explicar a detalle la programación en la página oficial así como en redes sociales.

SÍNTESIS

La Mancomunidad como institución aborda proyectos de gran proyección social, es por ello que mantener un óptimo uso de la comunicación en dicha institución es primordial, con ello han logrado llegar a más personas que también desean apoyar en proyectos para beneficio de las personas que residen en los seis municipios que conforman la Mancomunidad.

INTRODUCCIÓN

El presente informe busca exponer el trabajo realizado y los conocimientos adquiridos mediante el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado, el cual tiene por objetivo el desarrollo de un plan comunicacional aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera y que estos a su vez generen crecimiento para la institución.

En particular, el desarrollo de esta práctica profesional fue realizado en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del departamento de Guatemala.

Dicho ejercicio se realizó durante tres etapas que estaban comprendidas en: el diagnóstico previo a realiza un plan de comunicación que beneficiara a la Mancomunidad para que posteriormente este pudiera ejecutarse con éxito.

Todo esto es para evidenciar la importancia de la comunicación en nuestra era, todo esto basado establecer estrategias y creando una imagen institucional, fortaleciendo con esto las Relaciones Publicas, así mismo el mejoramiento de la línea grafica para generar un atractivo visual tan importante en el manejo de la página oficial y redes sociales con las que cuenta la entidad y que esta a su vez pueda ser identificada y recordada por las personas que tienen contacto directo con temas relacionados a los que dicha Mancomunidad propone.

JUSTIFICACIÓN

El siguiente plan de comunicación es de vital importancia dentro de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur, debido a que trata de la creación de la Oficina de Comunicación dentro de dicha institución, siendo esta parte esencial para el correcto control y traslado de información para los seis municipios que conforman la Mancomunidad, para fortalecer y de esta manera mantener la imagen institucional y generando con la correcta utilización de los elementos que la conforman, para tener un adecuado uso de la relaciones públicas, que son vitales para una institución que trabaja para los vecinos de los seis municipios que conforman dicha Mancomunidad.

De esta manera evidenciando que no se cuenta actualmente con una oficina encargada del manejo de información dentro de la institución todos los aportes específicamente en el área antes mencionada, serán relevantes para crear tanto una imagen institucional, como dando a conocer de una forma adecuada de la organización; el proyecto tiene como finalidad el aportes de comunicación y que de esta forma se explique a través de práctica, y se comprueba de la misma manera que el correcto manejo de una buena imagen corporativa de la mano con un constante seguimiento en la web.

Para que la oficina tenga un funcionamiento óptimo es necesario, establecer un formato para la redacción de notas, los cintillos en las fotografías para identificarlas como parte de la Mancomunidad, la edición de videos y su correcta edición adicionando logotipos para que estos sean difundidos en redes y en la página oficial, manteniendo un constante monitoreo y generando tráfico en página oficial y redes sociales.

CAPÍTULO 1

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. OBJETIVO GENERAL

Gestionar el traslado de información Interna y Externa.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Manejar la información y transformarla en mensajes claros para que puedan llegar de la mejor manera a los receptores.
- Gestionar las bases de datos para mantener al día la información que entra y sale de la institución.
- Establecer canales y procedimientos para que la información fluya de forma eficaz y evitar conflictos comunicacionales.
- Identificación de los trabajadores respecto a la institución; aumentando el compromiso, alto rendimiento y sentido de pertenencia de los mismos.

1.2. DE LA INSTITUCIÓN – Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del Departamento de Guatemala –MGCS-

1.2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

6 Calle 17-45 Zona 4 Local 24, interior Centro de Comercio, contiguo a Mercado Concepción, Villa Nueva, Guatemala.

1.2.2. INTEGRACIÓN Y ALIANZAS

La Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del Departamento de Guatemala, funciona en representación de los municipios de Amatitlán, Mixco, San Miguel Petapa, Santa Catarina Pínula, Villa Canales y Villa Nueva, iniciando gestiones ante Bancos de Desarrollo y la Cooperación Internacional.

1.2.3. ANTECEDENTES O HISTORIA

El día jueves 2 de agosto 2012 se llevó a cabo en el Palacio Nacional, la firma de la constitución de la Mancomunidad “Gran Ciudad del Sur”, contando con la participación del Presidente de la República, Otto Pérez Molina. La alianza municipal fue suscrita por las Municipalidades de Amatitlán, Mixco, San Miguel Petapa, Santa Catarina Pínula, Villa Canales y Villa Nueva.

La Municipalidades realizaron un aporte de Q1 millón y se espera que cuenten con el apoyo internacional de \$1 millón del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

En la Gran Ciudad del Sur residen más de 3 millones de personas, lo cual representa casi un quinto del total de habitantes en el país, con la firma del acuerdo se obtuvieron acuerdos de cooperación nacional y extranjera.

La firma del acuerdo contó con el respaldo del Gobierno central y entre los proyectos que presentaron se pueden mencionar los siguientes:

- Proporcionar mejores servicios y transporte
- Incrementar la seguridad por medio del aumento de cámaras, alumbrado y recuperación de espacios públicos
- Realizar la compra de materiales en conjunto
- Efectuar obras de infraestructura en común
- Coordinar las normas de tránsito.

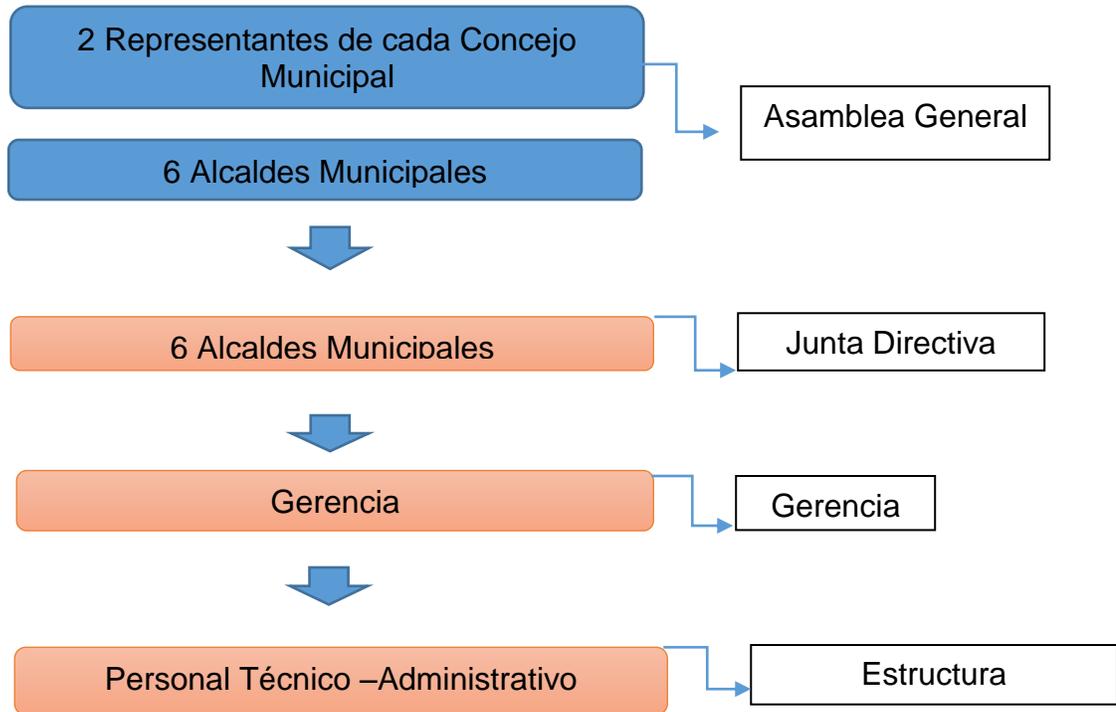
De ésta forma surge para promover el desarrollo económico y sostenible de la región sur del departamento de Guatemala fortaleciendo las capacidades de las municipalidades afiliadas todo eso con el apoyo del sector público, sector privado, banco de desarrollo y comunidad local.

La mancomunidad posee una superficie de 801 kilómetros cuadrados el 42% del área total del departamento de Guatemala; La capital está conformada alrededor de 1 millón de habitantes la mancomunidad cuenta con aproximadamente 3 millones en el área que abarcan los 6 municipios que la conforman.



Organización legal y funcional de la Mancomunidad

De acuerdo a sus estatutos y escritura constitutiva, la organización legal y funcional de la Mancomunidad se representa en la siguiente imagen:



En el mes de septiembre de cada año, se realiza la elección de la Junta Directiva de la Mancomunidad, quienes tienen la responsabilidad de dirigir las gestiones y acciones que la Asamblea General apruebe para cada año.

A continuación se presenta la integración de las dos Juntas Directivas que dirigieron el quehacer de la Mancomunidad durante el año 2016:

1.2.4. JUNTA DIRECTIVA

Nombre	Cargo	Alcaldía Municipal
Ing. Julio Daniel Marroquín Ordoñez¹	Presidente	Alcalde Municipal de Villa Canales
Sra. Mara Ninethe Marroquín Flores	Vicepresidente	Alcaldesa Municipal de Amatitlán
Lic. Luis Alberto Reyes Noriega	Secretario	Alcalde Municipal de San Miguel Petapa
Lic. Víctor Gonzalo Alvarizaes Monterroso	Tesorero	Alcalde Municipal de Santa Catarina Pinula
Ing. Edwin Felipe Escobar Hill	Vocal I	Alcalde Municipal de Villa Nueva
Sr. Neto Bran Montenegro	Vocal II	Alcalde Municipal de Mixco

1.2.5. DEPARTAMENTOS O DEPENDENCIAS

- Gerencia General
- Director de Proyectos
- Coordinador de Planificación de proyectos
- Coordinador de Gestión de Información
- Coordinador de Contabilidad

1.2.6. MISIÓN

Es una entidad autónoma, de carácter no lucrativa y de naturaleza esencialmente solidaria, apolítica, subsidiaria, gremial en el ámbito municipal, que busca contribuir a dar solución a problemas de la Municipalidades afiliadas a través de

suministrarles servicio profesionales y técnicos especializados en diversas materias.

1.2.7. VISIÓN

Promover el desarrollo económico y sostenible de la región sur del Departamento de Guatemala, fortaleciendo las capacidades de las Municipalidades afiliadas, con apoyo del Sector Público, Sector Privado, Bancos de Desarrollo y Comunidad Local

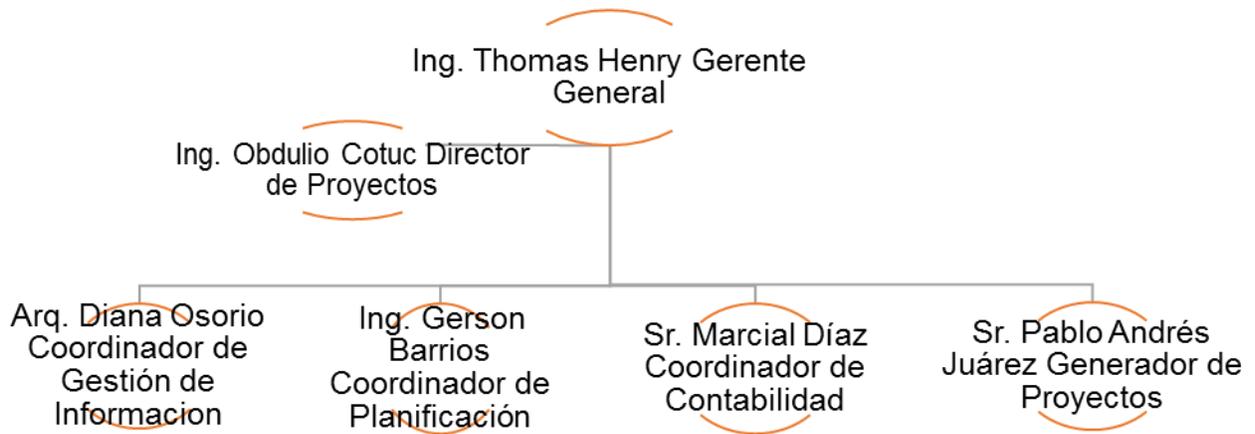
1.2.8. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Que los municipios mancomunados puedan ser beneficiados con los programas y proyectos que la mancomunidad desarrolla.
- Obtener fondos necesarios para la realización de los proyectos.
- La colaboración constante tanto de autoridades de las municipalidades mancomunadas como de sector público y privado.

1.2.9. PÚBLICO OBJETIVO DE LA INSTITUCION

Personas que residen dentro de los 6 municipios mancomunados, Amatitlán, Mixco, San Miguel Petapa, Santa Catarina Pínula, Villa Canales, Villa Nueva

1.2.10. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION



Fuente: Coordinador de Contabilidad, Marcial Díaz

Elaboración: Rosa Salinas

1.3. METODOLOGÍA

El significado de metodología en sí, se refiere a los métodos de investigación que se siguen para alcanzar los objetivos en una ciencia o estudio, la metodología que se utilizará a lo largo de la investigación será la de estudio de caso de Robert K. Yin (2002).

La elección de la metodología del autor Robert K. Yin (2002) se debe a que ésta, investiga un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto real, así como el estudio de vínculos entre el fenómeno y el contexto especialmente cuando estos no son evidentes.

1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO

La investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio. Por ahora, simplemente enunciamos una idea de un ejemplo de esta clase de investigación. En el capítulo 17 se profundiza en las características y diseños del proceso mixto y se incluyen diversos ejemplos (entre ellos el siguiente sobre la moda), al igual que en el capítulo 12 del centro de recursos en línea: “Ampliación y fundamentación de los métodos mixtos” (en Material complementario, capítulos adicionales). (Roberto, 2014).

METODOLOGÍA CUANTITATIVA

La metodología cuantitativa es aquella empleada por las ciencias naturales o fácticas, que se vale de datos cuantificables a los cuales accede por observación y medición. Para su análisis, procede mediante la utilización de las estadísticas, la identificación de variables y patrones constantes. Su

método de razonamiento es deductivo, para lo cual trabaja con base en una muestra representativa del universo estudiado.

METODOLOGÍA CUALITATIVA

La metodología cualitativa es aquella empleada para abordar una investigación dentro del campo de las ciencias sociales y humanísticas. Como tal, se enfoca en todos aquellos aspectos que no pueden ser cuantificados, es decir, sus resultados no son trasladables a las matemáticas, de modo que se trata de un procedimiento más bien interpretativo, subjetivo, en contraposición con la metodología cuantitativa. Su método de razonamiento es inductivo: va de lo particular a lo universal. En su caso, se accede a los datos para su análisis e interpretación a través de la observación directa, las entrevistas o los documentos.

Por medio de la observación y valiéndose de varios elementos que esta la conformar se tomara de referencia cada modalidad para llevar a cabo el diagnostico comunicacional para evaluar las fallas que como institución están teniendo en cuestión de problemas de comunicación y que con el presente diagnostico busca darle solución a dicho problema y arrojar resultados que sean de benéfico para la Mancomunidad, de la misma manera partiendo de encuestas para que sirvan como puntos clave para especificar las fallas que se ha tenido en el manejo de la información

1.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

OBSERVACIÓN DIRECTA

Es un procedimiento empírico por excelencia, el más primitivo y a la vez el más usado.

Es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.

Este método es una "lectura lógica de las formas" y supone el ejercicio y "metodología de la mirada" (deconstrucción y producción de nueva realidad). (Roberto, 2014).

En tiempo real y sin modificar algo, para poder emplearlo en el proceso del plan de comunicación interno y externo dentro de la institución, todo esto de la mano con el monitoreo constante así como la aceptación del personal interno y público objetivo con quien se busca una interacción.

ENCUESTA:

Técnica de recolección de datos cuantitativos mediante preguntas, cerradas, abiertas o mixtas. Permite determinar problemas y necesidades de la comunicación interna de la institución. (Alvira Martín, 2004).

Se realizaron encuestas a los seis integrantes de la institución para obtener un dato más certero en cuanto al manejo de comunicación dentro y fuera de la institución y obtener datos exactos y actuales de la misma como su perspectiva y expectativas en el tema de comunicación.

ENTREVISTA:

Como medio de recolección de datos cualitativos, permite conocer la prospectiva personal de los consultados. (Kavale, España)

Se hizo una entrevista a el Sr. Pablo Juarez, Generador de Proyectos y quien ademas era el encargado del manejo de la imagen en Facebook y Twitter.

Todo esto para crear un panorama sobre el manejo y la continuidad que se le daba a los temas relacionados a la institucion.

Quantitativa y Cualitativa

Técnica	Instrumento
Observación	Fichas de observación
Entrevista	Cuestionario de entrevistas
Encuestas	Formato de encuestas

Ficha de Entrevista en Mancomunidad Gran Ciudad del Sur

1. ¿Cuál es su nombre que cargo desempeña dentro de la empresa? _____

2. ¿Cuántos años tiene de trabajar en el área? _____

3. ¿Es constante la comunicación que tienen entre de los colaboradores? _____

4. ¿Considera que es necesario crear una oficina de comunicación dentro de la institución? _____

5. ¿Es constante el traslado de información en redes sociales acerca de actividades relacionadas con la Mancomunidad? _____

6. ¿Considera que la forma de trasladar la información a la población la hacen de una forma correcta e idónea? _____

Ficha de Encuestas



Universidad de San Carlos de
Guatemala



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Sírvase a responder las siguientes preguntas marcando con una X en el cuadro que sea necesario y argumentar donde se le indique.

1. ¿Cómo es la comunicación en el trabajo en equipo? _____

2. ¿Existen guías para los procedimientos para el traslado de información a público en general?

Sí

No

¿Por qué? _____

3. ¿Es constante la comunicación que tiene con sus compañeros en el área laboral?

Sí

No

4. ¿Qué maneras de comunicación utilizan para dar a conocer información ente personas que pertenecen a la Mancomunidad?

Redes Sociales	Página Oficial	Afiches informativos	Comunicación Oral	Ninguno
----------------	----------------	----------------------	-------------------	---------

5. ¿La información que se traslada a la población se maneja de una manera constante, casi inmediata a los acontecimientos?

Sí

No

6. ¿Se realiza monitoreo constante para resolver dudas en el momento?

Sí

No

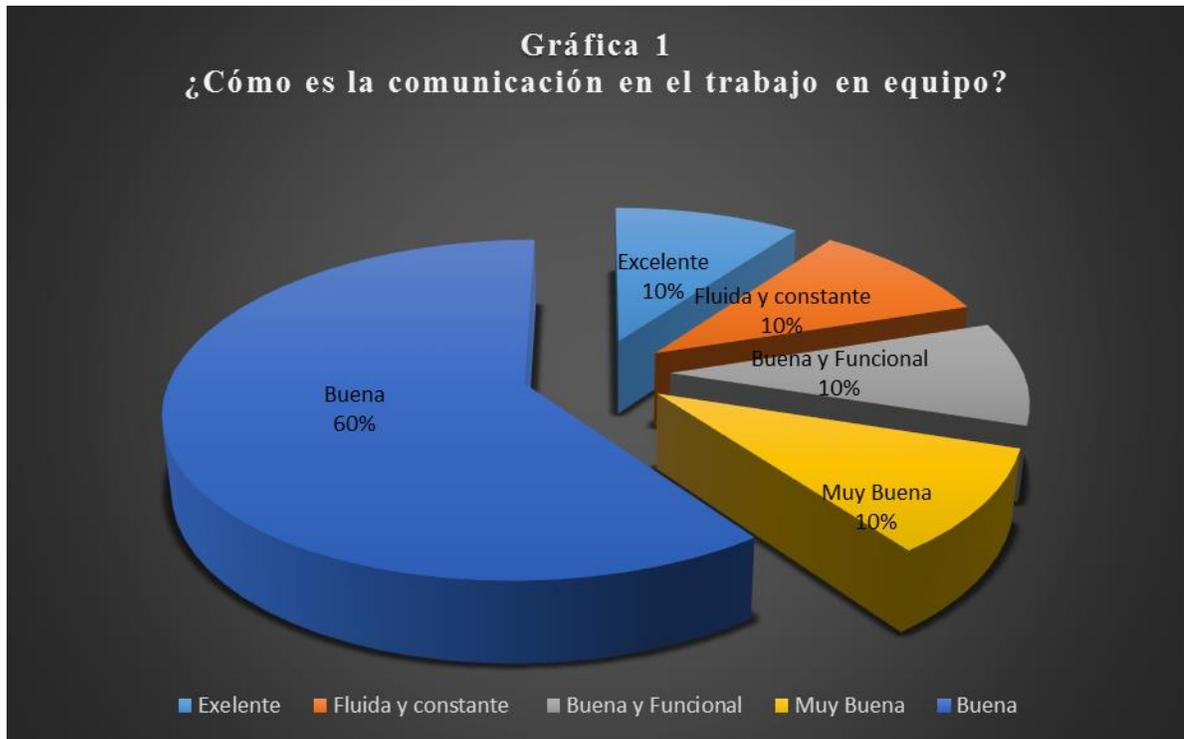
1.3.3. CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO

Planificador del proyecto		Tiempo de Duración			
		PLAN	PLAN	REAL	PORCENTAJE
	ACTIVIDAD	Fecha Inicio	Fecha Final	Duración Días	COMPLETADO
1	información de EPS	Nov. 16	Ene.17	1	100%
2	Inicio de labores en Mancomunidad y monitoreo	02/02/17	27/03/17	38	100%
5	Cambio de formatos logos y cintillo	03/02/17	03/01/17	1	100%
7	capacitación Qgis	04/02/17	04/02/17	1	25%
8	Primeras 6 notas en redes	07/02/17	13/02/17	5	100%
10	Edición de Videos y publicación	05/02/17	16/02/17	12	100%
12	Manejo de artículos y módulos en pagina	23/02/17	27/03/17	23	100%
15	Monitoreo de Ratings en redes sociales e interacción.	04/02/17	27/03/17	12	80%
16	Cambio de formatos notas	23/02/17	27/03/17	23	100%
17	Elaboración de Artes varias	14-20- 23/02/17	14-20- 23/02/17	3	100%
1018	participación en cobertura de eventos	22/02/17	27/03/17	25	90%

Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/donde-puede-encontrar-las-mejores-plantillas-del-diagrama-de-gantt>

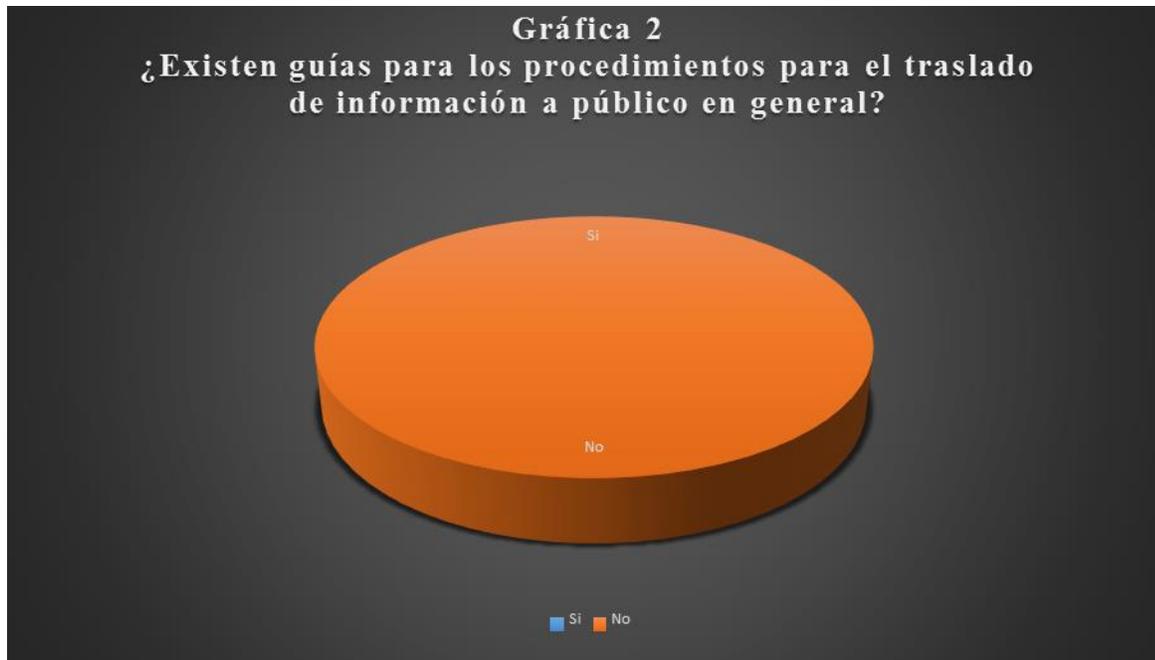
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. ENCUESTA INTERNA



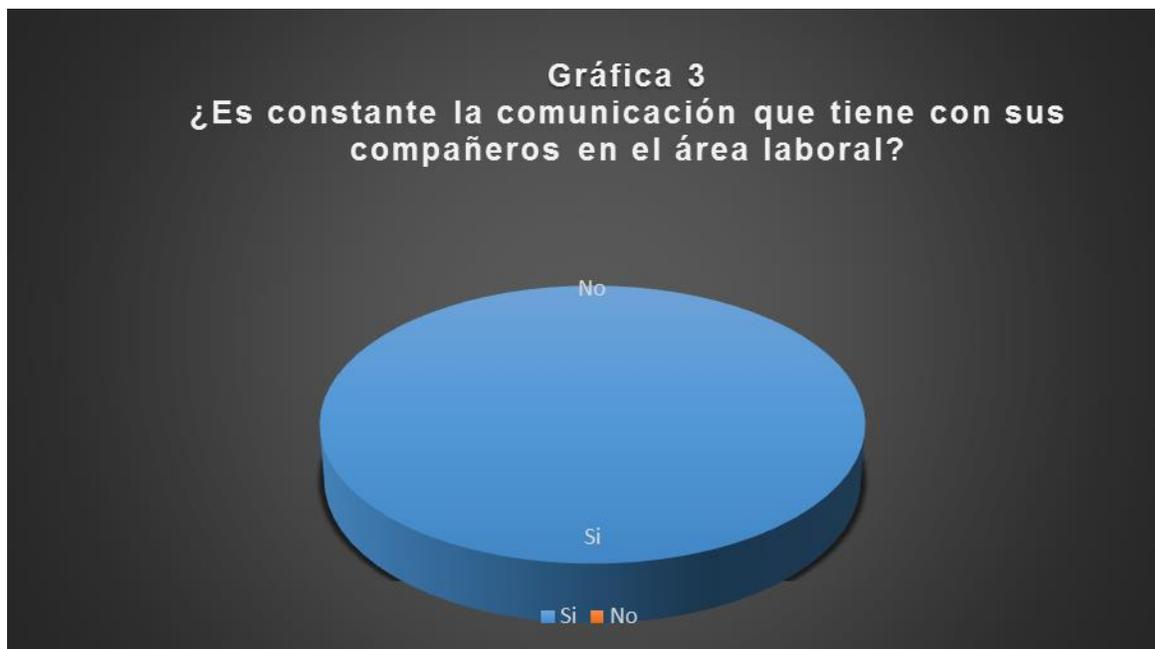
Fuente: Rosa Salinas, febrero 2017

Interpretación: El personal interno coincide en que la comunicación interna es buena con un 60%, Excelente: 10%, Fluida y contante: 10%, Buena y Funcional: 10% y Muy Buena con 10%



Fuente: Rosa Salinas, febrero 2017

Interpretación: el 100% concluyeron en que manejan un adecuado traslado de información.



Fuente: Rosa Salinas, febrero 2017

Interpretación: El 100% Concluye que mantienen una comunicación constante.



Fuente: Rosa Salinas, febrero 2017

Interpretación: un 45% concluye que es a través de comunicación oral, un 36% Redes Sociales y un 18% a través de la página oficial.



Fuente: Rosa Salinas, febrero 2017

Interpretación: el 83% concluye que no se traslada la información a tiempo y el 17% sí.



Fuente: Rosa Salinas, febrero 2017

Interpretación: el 76% concluye que no se hace un monitoreo constante y un 24% que si existe.

TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas muestran claramente que personeros están conscientes de las carencias que la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur sostiene en cuanto a comunicación se refiere; así mismo están en plena disposición y colaboración para que este trabajo se lleve a cabo y con ello obtener optimos resultados para poder tener un crecimiento tanto interno como externo, para tener mejores alcances tanto a nivel nacional como internacional, todo esto acompañado de un buen manejo de las herramientas de comunicación y una actualización constante.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. FORTALEZAS

- Poseen una buena comunicación interna dentro de la institución
- Mantienen ayuda financiera del sector público o privado así como del extranjero
- Poseen profesionales en las áreas de ordenamiento territorial, manejo del suelo, medio ambiente, diseño arquitectónico y financieros.

1.5.2. OPORTUNIDADES

- Reconocimiento como institución que vela por mejoras dentro de los municipios mancomunados
- Construcción de una oficina que se encargue directamente de transmitir y recabar información de una manera clara y concisa para los seis municipios.

1.5.3. DEBILIDADES

- Falta de personal idóneo para desempeñar el cargo de comunicación dentro de la Mancomunidad
- No existe seguimiento para resolver dudas en su página de internet y en las redes sociales que utilizan.
- No mantienen actualizaciones constantes sobre proyectos que realiza la Mancomunidad en internet.
- Falta de material de apoyo para la utilización de página oficial y redes sociales.

1.5.4. AMENAZAS

- Que la implementación de una Oficina de Comunicación Social en la Mancomunidad solo quede en el papel y no pueda ejecutarse.
- Escasa credibilidad por parte de personeros de la Mancomunidad acerca de la importancia de la implementación de la Oficina de Comunicación
- Delegación de oficios de la oficina de comunicación a terceros que no poseen conocimiento de cómo ejecutar planes de comunicación.

CAPÍTULO 2

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

A la fecha no se evidencian proyectos en el área de comunicación en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del departamento de Guatemala.

2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

Presentación de Plan de Comunicación Interno y Externo en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del departamento de Comunicación

2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la utilización de redes sociales y página oficial.
- Rediseñar línea grafica de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.
- Establecer nuevos formatos para crear una imagen institucional dentro y fuera de la Mancomunidad.
- Reforzar los medios de comunicación con los que cuenta la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur
- Elaborar guía práctica de comunicación p
- Creación de la Oficina de Comunicación en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del departamento de Comunicación.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Dr. Philip Kotler (Kotler, Social Marketing , 2010) describe el publico objetivo y se explica aplicándolo de la siguiente manera.

Geográficos	Demográficos	Psicográficos
<p>801 kilómetros cuadrados el 42% del área total del departamento de Guatemala, con aproximadamente 3 millones en el área que abarcan los 6 municipios que la conforman.</p>	<p>Población de los municipios de Amatitlán, Mixco, San Miguel Petapa, Santa Catarina Pinula, Villa Canales y Villa Nueva.</p> <p>Que comprenda entre las edades: jóvenes, adultos y ancianos.</p> <p>Sexo: Femenino y Masculino.</p> <p>Estado Civil: Soltero, Casado o convivientes.</p> <p>Con familias pequeñas o numerosas</p> <p>Educación: indefinido.</p> <p>Ocupación: Profesional, técnico, gerencia, empleado, etc.</p> <p>Religión: católico, protestante, judío, budista, etc.</p> <p>Nacionalidad: Guatemalteco</p>	<p>Clases baja, media y alta.</p> <p>Con una personalidad de:</p> <p>Autonomía</p> <p>Dependiente</p> <p>Conservador</p> <p>Liberal</p> <p>Independiente</p> <p>Autoritario</p> <p>Liderazgo</p> <p>Seguidor</p> <p>Demócrata</p> <p>Con estilos de vida:</p> <p>Realizador</p> <p>Apoyadores</p> <p>Experimentadores</p>

2.4. MENSAJE

“Compromiso, Transparencia, Experiencia y Trabajo en Equipo”.

Debido al compromiso que tiene el personal administrativo, de la mano con el grado académico junto a las especializaciones que cada uno ha ido forjando en el camino; así como la capacidad que ha desarrollado cada uno en su ámbito de trabajo se optó por este mensaje que los representaba como equipo de trabajo que tiene una amplia experiencia en los temas que abordan dentro y fuera de la institución todo eso a beneficio de las personas que residen en Amatitlán, Mixco, San Miguel Petapa, Santa Catarina Pinula, Villa Canales y Villa Nueva.

2.5. ESTRATEGIAS

- Rediseño de línea grafica en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur
- Apertura de la Oficina de Comunicación Social en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.
- Mejorar utilización de redes sociales con las que cuenta la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur
- Diseñar una guía práctica de línea grafica para la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.
- Elaboración de Material Audiovisual.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

1. Rediseño de línea grafica en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción.	Rediseño de línea grafica en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur
Problema	Mejoramiento de relaciones Publicas y atractivo visual
Producto	Rediseño de logotipo, cintillo, tarjetas de presentación, hoja membretadas y oficios.
Objetivo comunicacional	Informar... Fortalecer...
Tipo de mensaje	Informativo, Inductivo, visual
Público objetivo	Interno (empleados) Externo (vecinos de seis municipios mancomunados)
Medio de difusión	Impreso y Digital Impresión de 1500 tarjetas de presentación en tiro y retiro distribuidas en 250 por cada empleado de la mancomunidad.



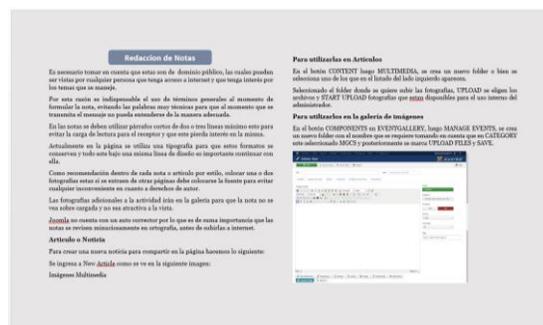
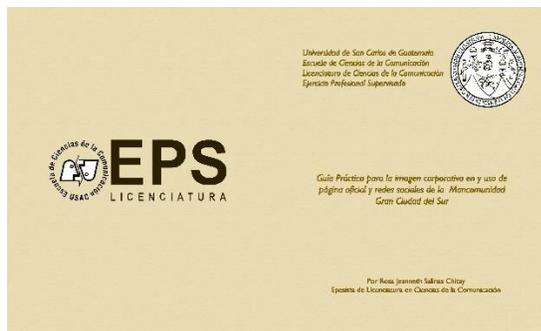
www.mancomunidadgranciadaddelsur.org

"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"



2. Diseñar una guía práctica de línea grafica para la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción.	Diseñar una guía práctica de línea grafica para la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur
Problema	atractivo visual
Producto	Explicación a detalle de la correcta utilización de logotipos, cintillos para mantener un formato.
Objetivo comunicacional	Informar, ilustrar
Tipo de mensaje	Informativo, Inductivo, visual
Público objetivo	Empleados de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur
Medio de difusión	Digital Vía Correo electrónico



3. Elaboración de Material Audiovisual

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción.	Elaboración de Material Audiovisual
Problema	atractivo visual
Producto	Grabación, y producción de material audiovisual con la identificación propia de la MGCS
Objetivo comunicacional	Informar, transmitir
Tipo de mensaje	Informativo, visual
Público objetivo	Empleados y personas que residen en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.
Medio de difusión	Digital



CAPÍTULO 3

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DE DESARROLLO

“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO EN LA MANCOMUNIDAD GRAN CIUDAD DEL SUR”.

3.1.1. FINANCIAMIENTO

Para la elaboración de la Guía Práctica, Afiches, Trifoliales y Tarjetas de presentación el 100% de los gastos fueron absorbidos por la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur tomando en cuenta que por parte del estudiante se manejó el diseño y diagramación.

3.1.2. PRESUPUESTO

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo total
500	Impresión de tarjetas de presentación papel lino, full color	Q. 1.16	Q. 580.00
1000	Afiches en tamaño tabloide, papel texcote 120 gramos, full color con barniz UV	Q.1.58	Q.1,580.00
100	Trifoliales en tamaño oficio, tiro y retiro full color en coushe 80 gramos	Q.00.00	Q.00.00
6	Guías Prácticas interiores en papel bond 80 gramos, portada y contraportada en papel lino 120 gramos Full color	Q.00.00	Q.00.00
TOTAL			Q.2,160.00

Epesista	Q.0.00
Diseño y diagramación	
Empresa	Q2,160.00

3.1.3. BENEFICIARIOS

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios Primarios Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura	Como epesista soy beneficiara en la adquisición y la puesta en práctica de mis conocimientos.
Beneficiarios Secundarios Personal de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur	<p>Se le brindan las herramientas necesarias para el óptimo manejo en el traslado de la información.</p> <p>Gerencia: La institución Adquiere mayor prestigio en el mercado y mayor alcance</p> <p>Direcciones: Obtienen nuevos proyectos en pro del beneficio de los seis municipios mancomunados.</p>

3.1.4. RECURSOS HUMANOS

Personal	Cargo	Actividad
Sr. Pablo Juárez	Generador de Proyectos	manejo de Facebook y Twitter
Ing. Alejandro Rizzo	Creador página oficial	Inducción y manejo de programación de la página oficial en www.joomla.com .

3.1.5. ÁREAS GRAFICAS DE ACCIÓN

Ejercicio Profesional Supervisado en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur

6 Calle 17-45 Zona 4 Local 25, Centro de Comercio contiguo a mercado Concepción.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1. ESTRATEGIAS DESARROLLADAS

Estrategia: Creación de la Oficina de Comunicación en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.

Objetivo de la Estrategia: Brindar el apoyo y consolidación en el traslado de información.

DESCRIPCIÓN:

Se realizó una reunión con la junta directiva (alcaldes) y gerencia, para evidenciar la importancia de tener una oficina de comunicación dentro de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.

ACCIONES:

- Reuniones Administrativas para la conformación de la Oficina de Comunicación en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.
- Presentación de línea de tiempo de avances de comunicación.

3.2.2. ACCIONES DESARROLLADAS

ACCIÓN 1:

REDISEÑO DE LÍNEA GRAFICA

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA: Consolidación de formato institucional

Descripción: Rediseño completo en línea grafica institucional

ACCIONES:

- Cambio de formatos
- Elaboración de Cintillos para fotografías
- Artes varias en fechas conmemorativas
- Afiches
- Tarjetas de presentación
- Trifoliales
- Memoria de Labores

ACCIÓN 2:

ELABORACIÓN DE GUÍA PRÁCTICA PARA EL USO DE LA PÁGINA OFICIAL Y HERRAMIENTAS PARA FACEBOOK Y TWITTER.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA:

Informar el uso correcto de las herramientas digitales.

DESCRIPCIÓN:

Diseño e impresión de Guía práctica para el manejo de Página Oficial y Redes Sociales

ACCIONES:

- Investigaciones previas
- Importancia de las redes sociales
- Uso de las herramientas para Facebook y Twitter
- Uso detallado de programación en página oficial.

ACCIÓN 3:

ELABORACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA:

Informar, transmitir un mensaje estético y atractivo

DESCRIPCIÓN:

Diseño y transmisión de material audiovisual

ACCIONES:

- Guion
- Grabación
- Producción
- Transmisión del artículo audiovisual.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Mayo				Junio			
	Semana				Semana			
Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de tarjetas de presentación								
Reproducción de materiales impresos								
Presentación de Imagen Corporativa a Trabajadores de MGCS								
Grabación y producción de videos para primer encuentro de Resiliencia Urbana								
Elaboración de Trifoliales Primer Encuentro Resiliencia Urbana								
Afiche “Pedaleando por el Lago de Amatitlán”								
Elaboración de oficio para MGCS								
Elaboración de propuestas para informe de Labores								

Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/d%C3%B3nde-puede-encontrar-las-mejores-plantillas-del-diagrama-de-gantt>

3.4. CONTROL DE SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Rediseño de Línea grafica en la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur	Se ha logrado un 50% de alcance para el público que se interesa por temas relacionados a los ejes de trabajo de la Institución	Ha logrado llegar a instituciones del sector público o privado que están dispuestas a hacer inversiones dentro de los municipios que conforman la mancomunidad
Guía Práctica para el uso de redes sociales y de la página oficial	Se imprimió una guía para los 6 trabajadores de la mancomunidad abarcando el 100% de ellos.	Se logró que en base a la guía obtuvieran los conocimientos necesarios para el uso de la página y las herramientas en redes sociales.
Elaboración de Material Audiovisual	Se ha logrado un alcance del 50% en atractivo audiovisual.	Material por el cual se han registrado nuevos visitantes a la página y esta ha tenido mayor alcance.

CONCLUSIONES

- La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo.
- La importancia reside en proyectar, promover y reforzar la imagen de la organización, publicitar sus proyectos o actividades, saber a quienes se dirigen y conseguir la participación e interacción de los participantes, o lo que es lo mismo, dar a conocer todos los proyectos que realiza la organización a los demás. Es importante tener en cuenta cómo los perciben y cómo quiere que los perciban y todo esto de la mano con la implementación de las nuevas estrategias que fueron elaboradas para que la institución mantenga una eficaz comunicación tanto interna como externa.
- Para lograr un crecimiento constante como institución es importante la incidencia en la comunicación y la actualización constante en lo que la misma realiza.

RECOMENDACIONES

- Generar continuamente tráfico.
- Generar Artes conmemorativas Nacional e Internacionalmente.
- Mantener el formato establecido para la Mancomunidad (Utilización de Colores Marrón).
- Utilizar el cintillo en las fotografías que se publican continuamente.
- Mantener el formato en la redacción de las notas que se publican en la página oficial.
- Utilizar las herramientas para programar las notas en Facebook y Twitter.
- No descuidar del todo las otras redes; si bien no son las de mayor peso para la institución estas aportan un apoyo sustancial para darse a conocer.

GLOSARIO

ADSL: (Asymmetric Digital Subscriber Line): Método de transmisión de datos a través de líneas telefónicas de cobre, que permiten velocidades de transferencia muy superiores. La transferencia de datos es asimétrica, ya que la velocidad para transferir datos desde el servidor a nuestro ordenador es mucho más rápida (1.544 Megabits/seg), que si transferimos datos desde nuestro ordenador a un servidor (128 Kilobits/seg). Mejora el rendimiento de la navegación WWW y la transferencia de ficheros desde un servidor.

Avatar: Es una representación gráfica, generalmente humana, que se asocia a un usuario (de videojuego) para su identificación.

Banner: Anuncios publicitarios con enlaces al sitio de Internet al que se refieren.

Blog o Bitácora: Publicación on line, periódicamente actualizada, que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente. Es propio de los blogs hacer un uso intensivo de los enlaces a otros blogs y páginas para ampliar información o citar fuentes. Suelen disponer de un sistema de comentarios que permiten a los lectores establecer una conversación con el autor y entre ellos acerca de lo publicado.

Boletín: Comunicaciones regulares vía e-mail dedicadas a un tema específico que requieren el consentimiento del destinatario para ser enviado. Algunos Newsletter permiten la inclusión de publicidad.Bot

Bot: Herramientas que acceden a los sitios web y reúnen referencias de su contenido para los índices de los buscadores.

Buscadores Programas que permiten a los usuarios buscar información a través de Internet. En la WWW algunas de los más famosos son Google, Yahoo, etc.

Caché: Memoria volátil que permite mantener información duplicada de datos originales que puede ser requerida en otro momento. Con esta memoria se evita repetir procesos y se acelera cada petición.

Chat: Es una comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de Internet entre dos o más personas.

Cliente/Servidor: Concepto que, en informática de redes, sirve para clasificar los ordenadores: los servidores almacenan información y la entregan a los clientes, que la solicitan.

Codec: Se utilizan para comprimir el tamaño de archivos de audio, vídeo o de imágenes. Debido a que el tamaño de estos archivos comprimidos es menor, no requieren tanto ancho de banda cuando se envían o almacenan en un ordenador. El mismo codec que originalmente comprime un archivo debe utilizarse para descomprimirlo y abrirlo.

Cookie: Fragmento de información que se almacena en el disco duro del visitante de una página web a través de su navegador, a petición del servidor de

la página. .. Suelen utilizarse para conocer las preferencias de los usuarios y para acceder a servidores que requieren de autenticación.

Correo electrónico (e-mail) Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos

Cortafuegos (Firewall): Mecanismo de seguridad en Internet frente a accesos no autorizados. Un firewall asegura que todas las comunicaciones entre los usuarios de dicha red e Internet se realicen conforme a las normas de seguridad de la organización o empresa que lo instala.

Cracker: Intruso. Persona que intenta acceder a un sistema informático sin autorización. A menudo tienen malas intenciones.

Crawler: Programa diseñado para recorrer la web siguiendo los enlaces entre páginas. Esta es la forma habitual empleada por los principales buscadores para encontrar las páginas que posteriormente forman parte de sus bases de datos.

Dirección IP: Dirección única o número que identificará nuestro ordenador en la red. Consta de cuatro números entre 0 y 255 separados por puntos (por ejemplo 200.132.5.45). Dirección URL Dirección que identifica sitios web. Por ejemplo, www.rtve.es es la url del sitio web de RTVE.

Dominio: Es el sistema de identificación de direcciones en Internet. Existen dominios de organizaciones como los .com; dominios geográficos como .es que identifican el país de origen de la página; dominios de organizaciones no lucrativas como .org, etc

FAQS: (Frequently Asked Question): Preguntas y respuestas realizadas con mayor frecuencia, generalmente referidas a un tema específico.

Feed: (RSS) Medio de redifusión de contenidos de distintas webs, que se utiliza para suministrar información actualizada frecuentemente a sus suscriptores a través de los agregadores RSS.

Firmware: Es el sistema operativo que incluye un dispositivo electrónico como un router, grabadoras de CD y DVD, reproductores de salón, etc. Contiene las diferentes funciones que hacen posible su funcionamiento.

Freeware: Software puesto a disposición de la comunidad por sus autores. Este tipo de programas pueden ser libremente distribuidos y utilizados sin necesidad de pago alguno.

FTP: Siglas de File Transfer Protocol, o protocolo de transferencia de ficheros, utilizado para transferir éstos en redes que utilizan TCP/IP. Muy usado, por tanto, en Internet.**GPRS** (GPRS = General Packet Radio Service) Transmite y recibe datos en paquetes y ofrece una conexión permanente entre el dispositivo inalámbrico y la red

Grupo de noticias Son un medio de comunicación en el cual los usuarios leen y envían mensajes textuales a distintos tableros distribuidos entre servidores con la posibilidad de enviar y contestar a los mensajes.

GSM Estándar paneuropeo del servicio de telefonía digital y celular.

Gusano: (worm): Programa informático que se auto duplica y auto propaga, arrastrándose de un equipo a otro a través de las conexiones de red.

Hacker: Experto en redes y seguridad informática que accede a sistemas en los que no está autorizado. Aunque su definición es controvertida, la mayoría de las voces defienden que el acceso se realiza sin ánimo de causar daño y generalmente para aprender más y superarse a sí mismo.

Hipertexto Concepto consistente en vincular varios documentos a través de palabras o frases comunes.

Interactividad: Tipo de relación que hace que el comportamiento de un sistema modifique el comportamiento del otro.

Interfaz: Conjunto de especificaciones permiten la conexión del ordenador con los periféricos de entrada y salida.

Intranet: Red de uso privado que emplea los mismos estándares y herramientas de Internet.

IPTV Sistemas de distribución por suscripción de señales de televisión y/o vídeo usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP. IRC (Internet Relay Chat). Sistema de conversación multiusuario, en el que la gente se comunica por texto en grupo o en privado, de forma instantánea.

Layer: Formato publicitario flotante que se superpone al contenido de la página y que se mueve por la pantalla.

Link: Conexión electrónica entre dos sitios web. También conocido como enlace dinámico o hipervínculo.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.).
- Roberto, H. S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: 6ta edición.
- Ugarte, J. C. CUANTITATIVA, METODOLOGÍA INVESTIGACION. Lima,Peru: Universidad Cesar ValleViejo.
- Alvira Martín, F. (2004). la encuesta, una perspectiva general . Madrid: Centro de El diagnóstico de la empresa1995MadridDiaz de Santos S.A.
- Roberto, H. S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: 6ta edición.

E-GRAFÍA

- <https://es.smartsheet.com/blog/d%C3%B3nde-puede-encontrar-las-mejores-plantillas-del-diagrama-de-gantt>
- <http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm>
- <http://www.construguate.com/nuevo/index.php/blogbitacora/item/60-mancomunidad-gran-ciudad-del-sur>
- <http://normasapa.com/normas-apa-2016-cuestiones-mas-frecuentes/>
- <https://postcron.com/es/blog/como-crear-un-calendario-de-contenido/>

- <https://es.slideshare.net/arthurito20/ficha-de-entrevista-de-personal-docente>

ANEXOS

1. ANEXOS DIAGNOSTICO

1.1. Entrevistas comunicación interna

Ficha de las entrevistas



Licenciatura en Ciencia de la
Comunicación

Ficha de Entrevista en Mancomunidad Gran Ciudad del Sur

1. ¿Cuál es su nombre que cargo desempeña dentro de la empresa? _____

2. ¿Cuántos años tiene de trabajar en el área? _____

3. ¿Es constante la comunicación que tienen entre de los colaboradores? _____

4. ¿Considera que es necesario crear una oficina de comunicación dentro de la institución? _____

5. ¿Es constante el traslado de información en redes sociales acerca de actividades relacionadas con la Mancomunidad? _____

6. ¿Considera que la forma de trasladar la información a la población la hacen de una forma correcta e idónea? _____

Ficha de Encuestas



Universidad de San Carlos de
Guatemala



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Sírvase a responder las siguientes preguntas marcando con una X en el cuadro que sea necesario y argumentar donde se le indique.

7. ¿Cómo es la comunicación en el trabajo en equipo? _____

8. ¿Existen guías para los procedimientos para el traslado de información a público en general?

Sí

No

¿Por qué? _____

9. ¿Es constante la comunicación que tiene con sus compañeros en el área laboral?

Sí

No

10.¿Qué maneras de comunicación utilizan para dar a conocer información ente personas que pertenecen a la Mancomunidad?

Redes Sociales	Página Oficial	Afiches informativos	Comunicación Oral	Ninguno
----------------	----------------	----------------------	-------------------	---------

11.¿La información que se traslada a la población se maneja de una manera constante, casi inmediata a los acontecimientos?

Sí

No

12.¿Se realiza monitoreo constante para resolver dudas en el momento?

Sí

No

TABULACIÓN

Mancomunidad Gran ciudad
del Sur-MGCS-

Nombre:

Rosa
Salinas

Villa

Municipio: Nueva

6

1 ¿Cómo es la
comunicación de
trabajo en equipo?

Excelente	Fluida y contante	Buena y funcional	Buena	Muy Buena
1	1	1	2	1

6

2 ¿Existen guías para los procedimientos del traslado de
Informacion a público en general?

Si	No
0	6

6

3 ¿Es constante la comunicación que tiene con sus
compañeros en el área laboral

Si	No
6	0

6

4 ¿Qué maneras de comunicación utilizan para dar a conocer información entre
personas que pertenecen a la Mancomunidad(municipios)

Redes Sociales	Página Oficial	Afiches Informativos	Comunicación Oral	Ninguno
4	2	0	5	0

11

5 ¿La información que se traslada a la población se maneja de manera
constante, casi inmediata a los acontecimientos?

Si	No
1	5

6

6 ¿Se realiza monitoreo constante para resolver dudas en el
momento?

Si	No
1	5

6

TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE LAS ENTREVISTAS

La colaboración que manejan dentro de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur es agradable y mantienen un clima de comunicación interna constante, del mismo modo indican la importancia de tener una oficina que se encargue directamente del tema de comunicación y traslado de información externamente, puesto que actualmente el traslado de información tiene deficiencias en cuanto a constancia, rapidez y de una manera correcta y concisa, para llegar a la población de una forma ordenada e idónea.



Presentación de avances en comunicación en Mancomunidad Gran Ciudad del Sur para Alcaldes: Edwin Escobar, Villa Nueva; Luis Reyes, San Miguel Petapa; Víctor Alvarizaes, Santa Catrina Pínula; Julio Marroquín, Villa Canales; Mara Marroquín, Fernando Barrios delegado de Mixco y personal administrativo, día 12 de mayo de 2017.



Presentación de avances en comunicación en Mancomunidad Gran Ciudad del Sur para Alcaldes: Edwin Escobar, Villa Nueva; Luis Reyes, San Miguel Petapa; Víctor Alvarizaes, Santa Catrina Pínula; Julio Marroquín, Villa Canales; Mara Marroquín, Fernando Barrios delegado de Mixco y personal administrativo, día 12 de mayo de 2017.

Cotizaciones para tarjetas de presentación



Ediciones Superiores, S. A.
 Av. Del Ferrocarril 19-07 zona 12
 El Condo Embarcadero 1. Of. Bodega 708
 Guatemala, Guatemala P.B.X. 2381-3300.
MT: 27257842

COTIZACION

C-86491

Cliente	12398 Rosa Jeanneth Salinas		
Contacto	---		
Teléfono	---	Fax	---
Celular	5448-8429	Otro	---
E-mail	jenria.salinas@gmail.com		

Fecha	05-05-17
Vendedor	Arcely Cabrera
E-mail vendedor	arcely.cabrera@edicionesuperiores.com
Teléfono Directo	2381-3323

Tenemos el gusto de cotizarle el siguiente trabajo:

Tarjetas de presentación

6 nombres de 250 c/u.

Este trabajo es	Trabajo nuevo		
Cliente Proporción	Arte en CD		
Programa	Illustrator		

Cantidad		1,500		
Precio Un.		1.68		
Precio Total	Opción 1: en husky cover brillante D-10.	2,520.00		

Precio Un.		1.94		
Precio Total	Opción 2: en cartulina felt blanco 220g.	2,910.00		

Tamaño	2 x 3.5	Pulgadas	
--------	---------	----------	--

Pape	Material	Impresión		Barric Normal		Barric UV		Plástico	
		Tiro	Retiro	Tiro	Retiro	Tiro	Retiro	Tiro	Retiro
	Según se indica	4	4						

xxxx logo	Doblado
	Troquelado
	Medio Corte Despegar
	Numérico
	Esmergado
	Engapado
	Pegado
	Caballero
Esgrimal metálico	

Blanco
Perforado p/decaprender
Perforado (Cinta/pacio)
Elongado
Encajamiento carente
Lomo Cuadrado
Pegado en caliente

Forma de pago	50% de anticipo y 50% contraentrega
Tiempo de entrega	A convenir
Botamiento de obra	10 días

Información importante: El precio que indicamos en esta cotización, es válido únicamente si las especificaciones aquí indicadas son cumplidas. Cualquier variación podrá implicar un recargo. **Los precios anteriores incluyen IVA, y están en Quetzales**

Arcely Cabrera
 Arcely Cabrera

Aprobado Cliente



COTIZACIÓN

CLIENTE: ROSA JEANNETH SALINAS

COTIZACIÓN No. 00754

EMAIL: jannis.salinas@gmail.com

FECHA: 04 de Mayo

TELÉFONO: 54485429

COTIZACIÓN VÁLIDA: 7 días

NUESTROS SERVICIOS SON ALTAMENTE ESPECIALIZADOS Y DE EXCELENTE CALIDAD.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO POR CIENTO	TOTAL
1500	TARJETAS PRESENTACION COLOR (CIENTO) HUSKY	Q. 80.00	Q. 1 200.00
00	Tiro / Color	Q. 0.00	Q. 0.00
00	Retiro / Full Color	Q. 0.00	Q. 0.00

Total Q. 1 200.00

NOTA: El valor de esta cotización esta sujeto a revisión si al momento de recibir el material hay cambios de las especificaciones solicitadas.

El cliente acepta los diseños como artes finales en el momento que firma la cotización, la cual puede ser tomada como orden de compra.

Firma de Aceptado / Fecha



2384-0888 / 4740-6809
cotizaciones@lastminute.net.gt
www.lastminute.net.gt

Cliente **Manco Gran Ciudad del sur**
 Teléfono
 Correo

Agencia **Graffisk | MsC. Anaiteé Salguero**
 Teléfono **2205-5105**
 Correo **anaitee@graffisk.com**

Proyecto	Desglose	Impresión	Total
500	Impresión Tarjetas de Presentación Full Color Tiro/Retiro	Diseño Q0.00	Q975.00
	Costo Unitario Impresión	Q1.95	
Total			Q975.00
60%			Q585.00
40%			Q390.00

* El cliente dará un adelanto del 60% al aceptar el contrato & 40% contraentrega.
 *Cheques a nombre de Graffisk
 *Depósitos: Banco Industrial Cuenta Monetaria
 A nombre de: GRAFFISK.



✉ hello@graffisk.com
 ☎ 2205-5105
 🌐 www.graffisk.com
 📺 /Graffisk
 📍 2^{da} Calle "A" 6-28 z. 10

Fecha: 12/07/2011

Mancomunidad Gran Ciudad Del Sur

Presente

Por este medio remito a su persona cotización solicitada sobre impresion de Afiches

Cant.	Descripción	Costo unitario	Costo Total (Efectivo)
1000	Impresión de Afiches tamaño 11x17" en papel Opalina de 220 gramos impresión Ecológica Xerox. únicamente para uso en interior	Q.7.00	Q.7,000.00
1000	Impresión de Afiches tamaño 12x18" en papel Opalina de 220 gramos impresión Ecológica Xerox, únicamente para uso en interior	Q.10.00	Q.10,000.00

***Para su comodidad** aceptamos todas las tarjetas de crédito. (6% de recargo)

Condiciones y especificaciones:

1. Esta cotización tiene validez de (15) día
2. Trabajamos bajo el 50% de anticipo.
3. Esta cotización deberá ser cancelado por completo inmediatamente después de su ejecución.
4. Este presupuesto esta sujeto a la autorización del departamento de créditos de Compu Club.
5. No aceptamos Cheque
6. Deposito en efectivo cuenta Banco Reformador

Asesor Técnico: Zuraya Flores
Tel.: 2442-5265
zflores@compuclub.com.gt



Guatemala 9 de agosto de 2, 017

Señores
Mancomunidad Gran Ciudad Del Sur
Ciudad

Estimados Señores:
Es un gusto poder servirle, a continuación le presentamos su cotización en detalle:

1, 000 AFICHES CON IMPRESIÓN FULL COLOR LÁSER DIGITAL A ALTA RESOLUCIÓN MEDIDAS 12.5" POR 19" EN PAPEL TEXCOTE DE 300 GRS., HUSKY DE 265 GRS. U OPALINA DE 220 GRS. CON BARNIZ UV: Q.7 C/U
TOTAL: Q.7, 000 SIN BARNIZ UV: Q.6 C/U TOTAL: Q.6, 000

TIEMPO DE ENTREGA: 3 HORAS

El tiempo de entrega será a convenir con el cliente después de que proporcione en su totalidad la información y artes finales de cada uno de los materiales. Cheques a nombre de **PURO CALIDAD, S. A.** o depósito a cuenta monetaria BANCO INDUSTRIAL No. 323-003999-6. Estos precios tienen una vigencia de 30 días y ya incluyen IVA.
Forma de pago: 50% anticipo y 50% contra entrega.

Espero sus agradables noticias. Cualquier duda o información adicional estoy a las órdenes.

Atentamente,

Fabriel Martínez
+ (502) 5209-2414 + (502) 5488-5978
ventas@cromoprint.com

REF/ 09081710248/HR

Mancomunidad Gran Ciudad del Sur

6ta. Calle 17-45, zona 4, ruta a Mayan Golf Villa Nueva, Local 24 Interior
Centro de Comercio Municipal, Contiguo a Mercado (Nuevo) Concepción.



www.mancomunidadgranciudadelsur.org

"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"

Elaboración de Oficio institucional para uso interno y externo de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del Departamento de Guatemala

DISEÑO

REFERENCIA



Tarjetas de Presentacion para empleados de la Mancomunidad



Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del Departamento de Guatemala

La Mancomunidad Gran Ciudad del Sur, está conformada por seis municipios del Sur del Departamento de Guatemala: Amatlán, Ciudad de México, San Miguel Petapa, Santa Catarina Pinula, Villa Canales y Villa Nueva.

Somos una entidad autónoma, de carácter no lucrativa y de naturaleza esencialmente solidaria, apolítica, subeldiarla, gremial en el ámbito municipal, que busca contribuir a dar solución a problemas de las Municipalidades afiliadas a través de suministrar servicios profesionales y técnicos especializados en diversas materias.

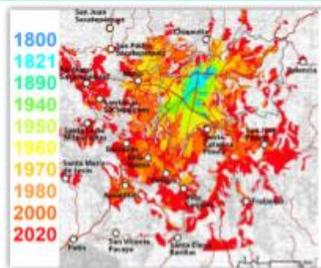
Misión

Somos una entidad autónoma, de carácter no lucrativa y de naturaleza esencialmente solidaria, apolítica, subeldiarla, gremial en el ámbito municipal, que busca contribuir a dar solución a problemas de las Municipalidades afiliadas a través de suministrar servicios profesionales y técnicos especializados en diversas materias.

Visión

Promover el desarrollo económico y sostenible de la región sur del Departamento de Guatemala, fortaleciendo las capacidades de las Municipalidades afiliadas, con apoyo del Sector Público, Sector Privado, Bancos de Desarrollo y Comunidad Local.

Expansión y Crecimiento Urbano hacia el Sur del Área Metropolitana



Fuente: SEGEPLAN

La Mancomunidad Gran Ciudad del Sur, una Región Urbana con Problemáticas de Precariedad



Fuente: Nuestro Diario, sección Metropolitana

Matriz de Comunidades Precarias

Es un instrumento creado para priorizar inversiones públicas en comunidades precarias, instrumento que permite generar un diagnóstico situacional sobre el estado de los servicios públicos en cada comunidad, su situación legal de tenencia de la tierra, su situación socioeconómica, entre otras, que de acuerdo con criterios de calificación, asigna puntajes a las variables de evaluación dando como resultado una sumatoria total que es el índice de precariedad.

Totalidad de Comunidades Precarias

Amatlán	Mixco	San Miguel Petapa	Sa. Catarina Pinula	Villa Canales	Villa Nueva	Total
09	41	22	13	20	68	173



Santa Bárbara, Sta. Catarina Pinula



Ciudad Nueva (Ciudad México)



Villa Canales, San Miguel Petapa

ARTES PARA DÍAS CONMEMORATIVOS

Diseño	Referencia
	Día de la Mujer



***Nos solidarizamos con la la población del
municipio de
San Pedro Soloma, Huehuetenango***

***Lamentamos las pérdidas humanas
ocurridas tras el Alud de esta mañana.***

***Presentando Nuestras Sinceras Condolencias,
nuestros pensamientos y oraciones están
con ustedes.***

Guatemala, 20 de Mayo de 2,017

Condolencias



*Felicidades a
los padres que
integran
nuestra Junta
Directiva*



Día del Padre



Feliz Día del
PADRE

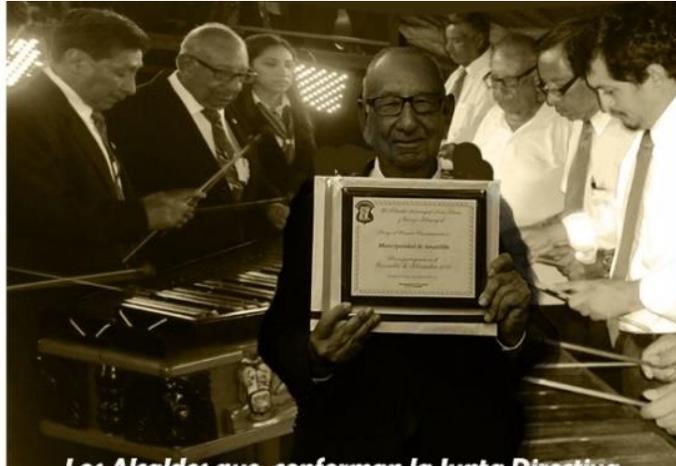
Día del Padre



Día del
Maestro

25
de Junio





**Los Alcaldes que conforman la Junta Directiva,
personal Administrativo y los músicos de la
Mancomunidad Gran Ciudad del Sur**

Expresamos a la familia del Honorable músico Don

Víctor Manuel Solís Flores, "Manolo",

**Nuestro más profundo sentimiento de dolor y pesar por
tan irremediable partida, rogándole a Dios para que los
llene de fuerza, valor y entereza, para afrontar con
resignación esta lamentable perdida familiar.
Sabido que su legado musical perdurará por siempre.**

Guatemala 4 de julio de 2017.

Notas de duelo

Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del Departamento de Guatemala –MGCS-



AMATITLÁN • MIXCO • SAN MIGUEL PETAPA
SANTA CATARINA PINULA • VILLA CANALES • VILLA NUEVA



www.mancomunidadgranciudadelsur.org

"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"

Referencia: Nueva plantilla para Power Point Institucional

CAMBIO DE LOGOTIPO



Antes



Ahora

Nota: Se cambia la orientación de la brújula señalando hacia el Sur.

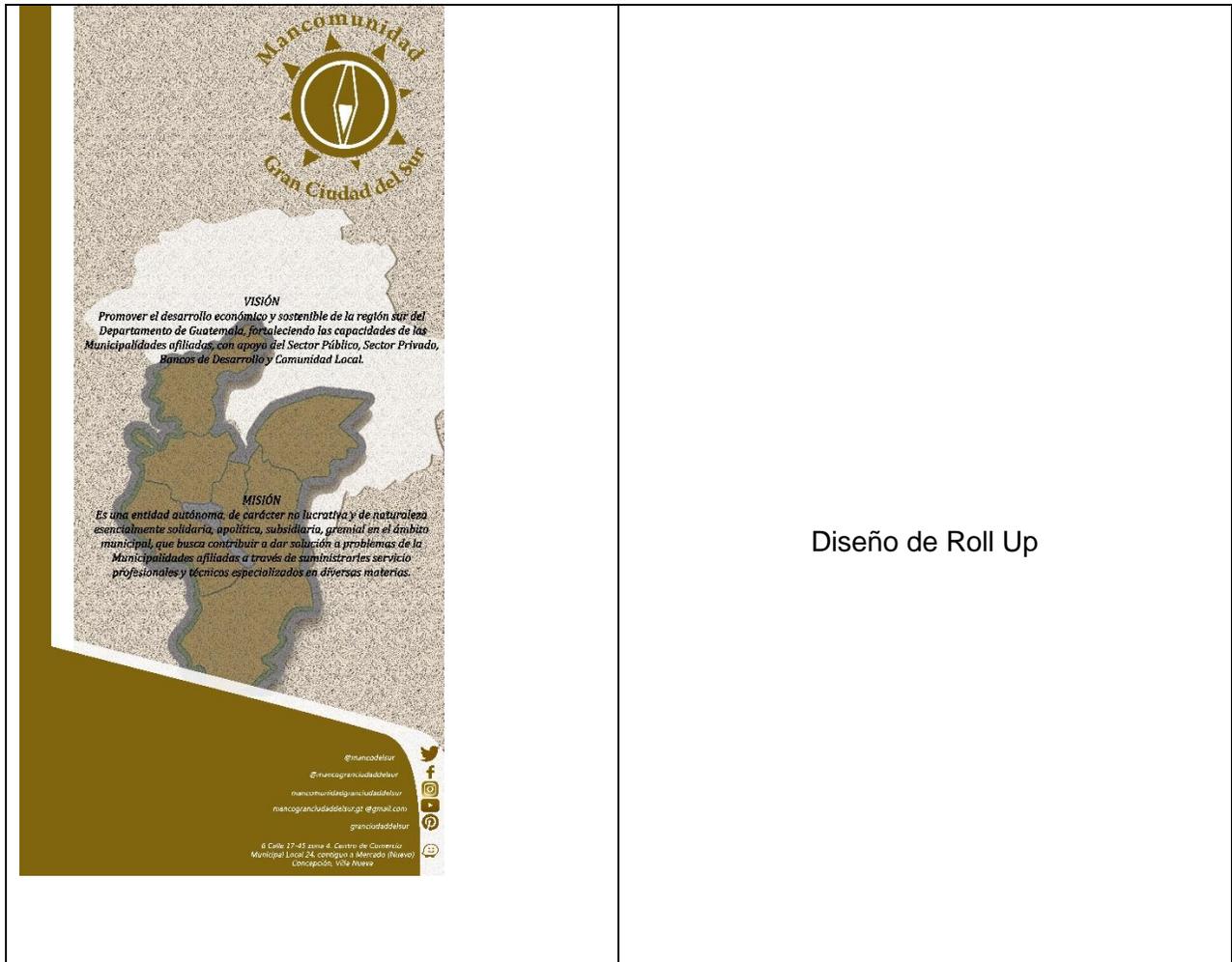
Cintillo para fotos Institucional (Antes y Después)



www.mancomunidadgranciudadelsur.org

"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"





Diseño de Roll Up



Pedaleando por el Lago de Amatitlán

Foto ciclistas: Municipalidad de Villa Nueva Foto lago: Elver Patzán

*Celebrando el 5to. Aniversario de la
Mancomunidad Gran Ciudad del Sur*

*Domingo 27 de Agosto a partir de las 7:00 a.m.
Iniciando el recorrido en tu municipio*

*Inscribete en tu Municipalidad y participa en
este Gran Evento*

www.mancogranciudadelsur.org



Afiche Pedaleando por el Lago 5ta Edición

**Memoria de
Labores
2,017**



"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"

Portada



@mancomunidadgranciudadellsur



@Mancodelsur



mancogranciudadellsur.gt@gmail.com



granciudadellsur



mancomunidadgranciudadellsur



5 Calle 17-45 zona 4, Centro de Comercio
Municipal Local 24, contiguo a Mercado
(Nuevo) Concepción,
Villa Nueva



www.mancogranciudadellsur.org

"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"

Contraportada

TÍTULO

Subtítulo

pie de foto

TEXTO



www.mancomunidadgranciudadaddelsur.org

"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"





Portada Propuesta 2

Mancomunidad
Gran Ciudad del Sur

www.mancograncludadelsur.org

🐦 f 📷 📌 😊 ▶

“Soluciones Comunes a Problemas Comunes”

Contraportada Propuesta 2

Misión y Visitas Técnicas del Banco Mundial para el Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo y la Resiliencia en Municipios pertenecientes a la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur

Por parte del Banco Mundial se realizó una Misión y unas Visitas Técnicas a municipios pertenecientes a la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur, la cual dicha Misión estaba conformada:

Lizardo Narváez, Especialista en Gestión del Riesgo de Desastres, líder de la Misión
Marisa García, Consultora Analista
Doris Suarez, Especialista en Gestión del Riesgo y Planificación
Cynthia Linero, Especialista en Riesgo por Deslizamientos
Gustavo Pérez, Consultor en Fortalecimiento Institucional
Y desde nuestro país se unió a la misión Osmar Velasco, Especialista Senior en Gestión del Riesgo de Desastre.
Dicha agenda de trabajo inicio en las instalaciones de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur, en donde se presentaron los objetivos de la Misión Técnica que estaba por abordarse.

Misión que tenía por objetivos:

Analizar alcances y prioridades por parte del Gobierno Nacional y Municipal en relación a posibles estudios de riesgo por fenómenos en masa en áreas críticas de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur.
Brindar acompañamiento técnico en la revisión de los procedimientos para las declaratorias de riesgo y desastre en el país.
Apoyar técnicamente a Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres "SE CONRED", en la revisión del Acuerdo Gubernativo 49-2012 (Reglamento de la ley de la CONRED).

Acto seguido se procedió a las Visitas Técnicas de Campo en los lugares:
Villa de Guadalupe, zona 4 del Municipio de Villa Nueva,
Mártires del Pueblo, zona 4 del Municipio de Villa Nueva,
Asentamiento La Isla, zona 12, Villa Lobos, Villa Nueva,
Santa Inés Petapa, Zona 4 del Municipio de San Miguel Petapa.



www.mancomunidadgranciudadelsur.org

"Soluciones Comunes a Problemas Comunes"



Interior Propuesta 2

CHECK LIST DE ACCIONES

Actividad	Realizada	No Realizada	Descripción
Rediseño línea Gráfica	X		Implementación de un nuevo formato institucional
Elaboración de Guía Práctica	X		Guía con explicación de programación de página oficial y herramientas para Facebook y Twitter
Elaboración de Tarjetas de Presentación	X		Diseño de nuevas tarjetas de presentación
Elaboración de trifoliales	X		Diseño e impresión de 100 trifoliales a full color en tamaño oficio
Elaboración de afiche "Pedaleado por el Lago"	X		Diseño y cotización de 1000 afiches en tamaño tabloide a full color en papel texcote 120 gramos.

FICHA DE REGISTRO DE HORAS DE PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA



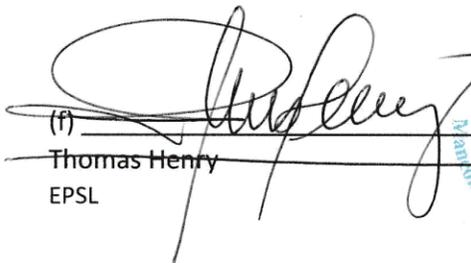
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



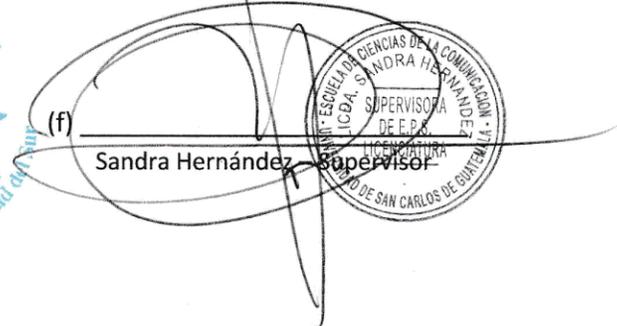
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Rosa Jeanneth Salinas Chitay
No. Carné y DPI: 200715779 DPI:2571 59428 0101
Jefe o Encargado (a): Thomas Henry, Gerente
Institución o Empresa: Mancomunidad Gran Ciudad del Sur del Departa
Supervisor de EPSL: Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio				8	8	x	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
3	Del: 12 / Al:16	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
4	Del: 19 / Al:23	Junio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
5	Del: 26 / Al: 30	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
6	Del: 03 / Al:07	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
7	Del: 10 / Al:14	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
8	Del: 18 / Al:21	Julio	x	8	8	8	8	x	32 hrs.
9	Del: 24 / Al: 28	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
10	Del: 31	Julio	8	X	X	X	X	X	8 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									328 hrs.

(f) 
 Thomas Henry
 EPSL



(f) 
 Sandra Hernández
 Supervisor

