

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PROTOCOLO DE LA MUNICIPALIDAD DE
MIXCO”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Marolin Roxana Pineda Hernández

200514980/1811705230101

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Herber Libni Emanuel Escobar Juaréz

Representantes de Egresados

M.A. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 30 de Enero 2018 USAC

EPS-LIC—2018 006

Municipalidad de Mixco
 Israel Ailendy Toledo Monroy
 Director de Comunicación Social y Protocolo
 Presente.

Estimado Señor:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epeista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Marolin Roxana Pinada Hernández** con número de registro académico **200514980** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epeista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante epeista incluya toda la información que se deriva del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y Colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

 Lc. Luis Pedroza
 Coordinador de EPS Licenciatura
 Cel. 42178224 / 55029866



Copia para: Empresa e institución, estudiante epeista



"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

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: **Marolin Roxana Pineda Hernández** con número de **carne: 200514980 y CUI: 1811705230101**; el estudiante epesista 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 y Protocolo cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 15 de mayo al 20 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **“Estrategias para fortalecer la Comunicación Interna en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco”** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,


Israel Allendy Toledo Monroy
Jefe de Comunicación Social y Protocolo



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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Marolin Roxana Pineda Hernández
Carné: 200514980
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

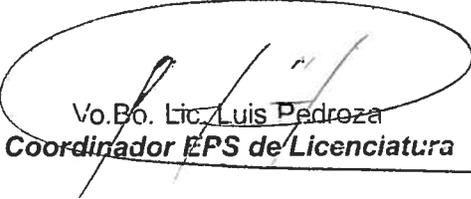
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PROTOCOLO DE LA MUNICIPALIDAD DE MIXCO". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




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



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

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

Dedicatoria

Dios Padre

Por haberme concedido la vida, por sus infinitas bendiciones de cada día, por la fortaleza para seguir caminando cuando a punto de caer he estado y por la oportunidad de llegar a éste momento con humildad tan incomparable en mi formación profesional y permitirme cerrar con éxito esta etapa de mi vida.

A mis padres

Oscar Osvaldo Pineda Guzmán, mi guerrero viviente y Everilda Consuelo Hernández Barrondo, tú mano dulce que siempre me sostiene. Ustedes son mi ejemplo de fortaleza, lucha y superación, sus consejos hoy dan fruto. GRACIAS por brindarme siempre su incondicional apoyo, se que este triunfo les hace feliz tanto como a mí, LOS AMO.

A mi familia

En especial a mi abuela Teresa de Jesús Barrondo, por creer en mí y ser ese rayito de luz que siempre brilla y me hace brillar junto con ella. A mis sobrinos, luchan por sus sueños y metas en la vida. En general cada uno de ustedes es una bendición en mi camino, apoyo y soporte necesario en todas las etapas de mi vida.

A mi persona favorita

A ti que me apoyaste en todo momento, en cada decisión. Tú, esa persona que tuvo paciencia, atención y entrega conmigo inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas. Tus palabras “LO LOGRARÁS” hoy es un hecho.

Agradecimientos

A la Municipalidad de Mixco Por el apoyo incondicional en todo el proceso, por creer y depositar su confianza en mí.

A mis amigos y compañeros Por ser testigos incondicionales de este recorrido, por siempre sumar positivo y ser ese soporte tan importante. Por su amistad y comprensión en todas las facetas de mi vida, gracias por su cariño.

A mi asesora Licda. Sandra Hernández, Por los consejos, profesionalismo, paciencia y aportes que realizó en mi formación.

A **La Universidad de San Carlos de Guatemala y en especial a la Escuela de Ciencias de la Comunicación** por haberme abierto las puertas y forjado mi educación superior académica.

A los profesionales Que aportaron sus experiencias profesionales, su conocimiento y sus consejos para la obtención del presente triunfo sin obtener nada a cambio, gracias por su complicidad y confianza.

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. La institución.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas:.....	2
1.2.3. Antecedentes Históricos	2
1.2.4. Departamentos o Dependencias	4
1.2.5. Misión	10
1.2.6. Visión.....	10
1.2.7. Objetivo Institucional	10
1.2.8. Público Objetivo.....	10
1.2.9. Organigrama Institucional.....	11
1.3. Metodología	12
1.3.1. Descripción del Método	12
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	13
1.3.3. Cronograma del Diagnostico	15
1.4. Recopilación de Datos	16
1.4.1. Ficha de Entrevistas	16
1.4.2. Resultados de las Entrevistas	18
1.5. Radiografía de la Institución FODA	20

Capítulo 2.....	21
2. Plan de Comunicación.....	21
2.1. Antecedentes Comunicacionales.....	21
2.2. Objetivos de comunicación	21
2.2.1. Objetivo general	21
2.2.2. Objetivos específicos.....	21
2.3. Público Objetivo	22
2.4. Mensaje	22
2.5. Estrategias y Acciones	23
Capítulo 3.....	29
3. Informe de Ejecución	29
3.1. Proyecto desarrollado.....	29
3.1.1. Financiamiento	29
3.1.2. Presupuesto ejecutado.....	29
3.1.3. Beneficiarios	30
3.1.4. Recursos humanos.....	30
3.1.5. Áreas geográficas de acción	31
3.2. Estrategias y acciones desarrolladas	31
3.3. Cronograma de Actividades.....	38
3.4. Control y seguimiento	39
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	42
Glosario de Términos	43
Bibliografía	47
Egrafía.....	48
Anexos	49

Resumen

Nombre de la Institución: Municipalidad de Mixco

Nombre del Proyecto

“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PROTOCOLO DE LA MUNICIPALIDAD DE MIXCO”

Objetivo General

Elaborar un plan de comunicación interna en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco.

Objetivos Específicos

- Mejorar la comunicación interna a través de una herramienta efectiva.
- Implementar una aplicación web y móvil llamada ASANA que permita mantener informados a los colaboradores.
- Fortalecer la comunicación organizacional.

Sinopsis

Diagnóstico del problema, por medio de los instrumentos observación y entrevista fue posible identificar la problemática de comunicación interna y organizacional dentro de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo. Se implementa la aplicación web y móvil ASANA para fortalecer canales de comunicación interna y organizacional por medio de trifoliales, charlas técnicas y material digital. Estableciendo de esta forma el uso de la tecnología web y móvil ASANA.

Introducción

Se presenta informe comunicacional estratégico realizado en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco, 4 calle 4-98 zona 1 del Municipio de Mixco.

El presente documento inicia con la descripción del Capítulo 1 denominado *Diagnóstico* que permitió conocer e identificar las debilidades de comunicación interna de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco, ya que al momento de realizar dicho diagnóstico, la unidad no contaba con canales de comunicación efectiva generando un problema organizacional.

Posteriormente, se aborda el Capítulo 2 denominado *Plan de Comunicación* con base a los resultados obtenidos dentro del diagnóstico por medio de la observación y la entrevista propone la implementación de la aplicación web y móvil ASANA, que fue la solución para la problemática de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo como herramienta estratégica la comunicación interna y mejora organizacional.

Finalmente, el Capítulo 3 denominado *Informe de Ejecución* detalla la implementación y puesta en marcha de la aplicación web y móvil ASANA para los colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco que en adelante tuvieron la posibilidad de mejorar la comunicación interna y optimizar tiempos en relación a los proyectos que ejecuta la Institución, siendo la herramienta ASANA la respuesta a las necesidades de la organización permitiendo una comunicación efectiva que utiliza la tecnología para conectar a los colaboradores y permitir el desarrollo de las actividades con mayor conexión incidiendo directamente en la mejora institucional.

Justificación

La importancia de mejorar la comunicación interna y organizacional para la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco, radica en otorgar una herramienta útil para facilitar y mejorar el proceso comunicacional, de esta manera se logra optimizar los procesos institucionales para incidir de manera directa en el beneficio de los usuarios.

Elaborar un plan de comunicación, otorgará a la Unidad de Comunicación Social y Protocolo completar sus mensajes estratégicos y efectivos, permitiendo la integración de sus colaboradores, culminación de actividades y este pueda reflejarse en el buen funcionamiento y desempeño externo que a la fecha no era posible dentro de la Unidad.

Contar con un plan de comunicación permite a la Unidad de Comunicación Social y Protocolo establecer y coordinar la situación actual interna, así mismo medir eficacia con base a lineamientos estructurados en comunicación que tengan como finalidad a bien informar y servir a la Comunidad de Mixco.

La implementación de la aplicación web y móvil ASANA como medio de comunicación interna tiene importancia por ser un medio tecnológico, novedoso y vanguardista. Identificadas las fortalezas y debilidades se implementa la aplicación antes mencionada, proveyendo una herramienta útil que permite a los colaboradores tener acceso a notificaciones y mensajes para mantenerse informados sobre cualquier cambio y de esta manera desarrollar mejor la labor de comunicación.

Capítulo 1

1. Diagnóstico

“Diagnóstico de comunicación interna en la unidad de comunicación social y protocolo de la Municipalidad de Mixco”

1.1. Objetivos del diagnóstico

1.1.1. Objetivo General

- Presentar un diagnóstico de comunicación interna en la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Evaluar las herramientas de comunicación interna que se utilizan.
- Analizar las herramientas de comunicación interna que se utilizan.
- Verificar si existen herramientas digitales en los procesos de comunicación interna.
- Examinar la comunicación organizacional.

1.2. La institución

Municipalidad de Mixco

1.2.1. Ubicación Geográfica

Mixco es una ciudad del departamento de Guatemala, se ubica a 20 km en el extremo oeste de la ciudad capital y se localiza a 90° 36`23” de longitud oeste y de 14° 37`59” de latitud norte, con un área total de 132 km² y temperatura de 27° c.

La ciudad de Mixco junto con la ciudad de Villa Nueva son municipios considerados de primera categoría, por contar con más de 500,000 habitantes, estando integrado por 11 zonas de las cuales la mayoría pertenece al área urbana, contando con áreas rurales, incluso con algunas áreas protegidas.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas: A la fecha no presentan

1.2.3. Antecedentes Históricos

La historia de Mixco se remonta a la época precolombina, donde una población de cakchiqueles habitó en una fortaleza conocida hoy día como Mixco viejo. Posteriormente los pocomanes la obtuvieron y la conservaron como santuario. En 1,525 Pedro de Alvarado acompañado por los tlascaltecas y de la caballería ataca esta fortaleza derrotando a sus habitantes, quienes se dispersaron, pero gran parte de esta tribu pobladora se asentó en 1,526 para completar la conquista pacífica iniciada en el lugar que actualmente ocupa la cabecera Municipal, en aquel entonces se le llamó Santo Domingo de Mixco, en honor a Santo Domingo de Guzmán.

El significado etimológico de Mixco según Antonio de Fuentes y Guzmán, quien interrogó al indígena Marcos Tahuite, el término proviene de Mixco Cucul, que se traduce como “pueblo de loza pintada”. Sin embargo, según Luís Arriola, la palabra Mixco viene del náhuatl mixconco, que significa “lugar cubierto de nubes”.

Fueron los conquistadores los que traen la figura y nombre de alcalde a Guatemala. En la época colonial la mayoría de municipios solamente tuvieron intendencias, eso quiere decir que dependían de una alcaldía mayor. “la Municipalidad de Mixco en ese entonces dependió de la alcaldía mayor de Sacatepéquez. Con el gobierno del general justo Rufino Barrios y del licenciado Miguel García Granados, todas las municipalidades de Guatemala ganaron la autonomía en la firma del acta de Patzicía de 1,877. Sin embargo a 1915 aún mantenían la costumbre de tener dos alcaldes: uno ladino y uno indígena, a éste último lo llamaban “alcaldito”, se debe recalcar que los alcalditos de aquel entonces, tenían más poder que los alcaldes ladinos.

Esto confirma que se había logrado independencia, pero las viejas costumbres imperaban. La mayoría de alcaldes ladinos, eran personajes de la “calle real”, que voluntariamente aceptaban el cargo por un período no mayor de un año, sin sueldo al igual que el alcalde de indígenas, que era electo por el pueblo en la cofradía de “santo domingo”, al cual le llamaban alcaldito, ahora se le llama primer mayordomo de “santo domingo”. A los regidores se les llamaba también –chitor- y a los demás mayordomos se les llamaba “mortomá” Mixco alcanzó la categoría de villa, y se habla de una categoría menor que ciudad y mayor que pueblo conforme el acuerdo gubernativo del 7 de abril de 1,938, que establece los requisitos a llenarse para que un poblado pueda obtener por disposición del ejecutivo la categoría de villa. Según acuerdo gubernativo número 524-99 de fecha 14 de julio de 1999 se acuerda elevar a categoría de ciudad el lugar denominado villa de Mixco, municipio de Mixco, departamento de Guatemala. Gómez (2016) *Historia de la Municipalidad de Mixco*. Casa de la cultura de Mixco.

1.2.4. Departamentos o Dependencias

- **Directorio General**

- Nivel Superior
- Concejo Municipal
- Secretaría Municipal
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
- Bufete Popular Municipal
- Unidad de Acceso a la Información Pública
- Alcaldía Municipal
- Unidad de Comunicación Social y Protocolo
- Unidad de Responsabilidad Profesional
- Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Unidad de Auditoría Interna
- Gerencia Municipal o Gerencia General de Emixtra
- Dirección Municipal de Planificación
- Dirección de Desarrollo Urbano y del Territorio
- Dirección Municipal de Ambiente y Recursos Naturales
- Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles
- Dirección Administrativa
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Tecnología
- Dirección de Compras y Contrataciones
- Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal
- Dirección de Servicios Públicos
- Dirección de Infraestructura
- Dirección de Aguas y Drenajes
- Dirección de Desarrollo Social y Económico
- Dirección Municipal de la Mujer
- Dirección de Seguridad

- **Concejo Municipal Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**
Estructura Organizacional y Descripción de Puestos
 - Concejal
 - Concejal Suplente
 - Síndico
 - Síndico Suplente
 - Asistente de Concejo Municipal

- **Secretaría Municipal Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**
Estructura Organizacional y Descripción de Puestos
 - Secretario Municipal
 - Asistente de Secretaría Municipal
 - Oficial Mayor de Secretaría Municipal
 - Oficial de Receptoría
 - Oficial de Actas
 - Auxiliar de Control y Seguimiento de Expedientes
 - Oficial de Archivo Municipal
 - Auxiliar de Control de Archivo
 - Auxiliar de Archivo Municipal
 - Notificador

- **Unidad de Asesoría Jurídica Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**
Estructura Organizacional y Descripción de Puestos
 - Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica
 - Asistente de Asesoría Jurídica
 - Asesor Legal
 - Procurador

- **Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**

Estructura Organizacional y Descripción de Puestos

- Juez del Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
- Secretario del Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
- Comisario del Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
- Oficial del Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
- Notificador del Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
- Encargado de Predio Municipal

- **Bufete Popular Municipal Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**

Estructura Organizacional y Descripción de puestos

- Secretario de Bufete Popular Municipal
- Asistente de Bufete Popular Municipal
- Asesor Legal de Bufete Popular Municipal
- Secretaria de Bufete Popular Municipal
- Oficial de Bufete Popular Municipal
- Unidad de Acceso a la Información Pública Estructura Organizacional y Descripción de Áreas
- Estructura Organizacional y Descripción de Puestos
- Analista de Acceso a la Información Pública

- **Alcaldía Municipal Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**

Estructura Organizacional y Descripción de Puestos

- Alcalde Municipal
- Asistente Administrativa de Alcaldía Municipal
- Asistente Ejecutiva de Alcaldía Municipal
- Asistente Operativa de Alcaldía Municipal
- Secretaria de Alcaldía Municipal
- Asistente de Vice Alcaldía

- Encargado de Seguridad
- Auxiliar de Seguridad

- **Unidad de Comunicación Social y Protocolo**

Estructura Organizacional y Descripción de Áreas

- Jefe de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo
- Asistente de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo
- Auxiliar de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo
- Encargado de Medios de Comunicación
- Administrador de Redes Sociales
- Encargado de Imagen Institucional
- Diseñador Gráfico
- Fotógrafo
- Camarógrafo
- Editor de Video
- Encargado de Protocolo
- Auxiliar de Protocolo
- Auxiliar de Utilería
- Vocero

- **Unidad de Responsabilidad Profesional Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**

Estructura Organizacional y Descripción de Puestos

- Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional
- Asistente de la Unidad de Responsabilidad Profesional
- Auxiliar Administrativo Financiero
- Asesor Legal de la Unidad de Responsabilidad Profesional
- Procurador Legal
- Encargado de Normas y Procedimientos
- Encargado de Control y Seguimiento de Casos
- Supervisor de Operaciones

- **Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**

Estructura Organizacional y Descripción de Puestos

- Coordinador de Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Asistente de Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Secretaria de Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Supervisor de Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Encargado de Bodega de Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Auxiliar de Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Piloto de Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Auxiliar de Centro de Atención Integral
- Asistente Financiero de Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Encargado de Salud y Asistencia Social
- Auxiliar de Salud y Asistencia Social
- Médico
- Odontólogo
- Auxiliar de Centros de Salud
- Secretaria de Centro de Salud
- Enfermero
- Auxiliar de Enfermería
- Comandante Operativo
- Bombero
- Encargado de Educación
- Auxiliar de Educación
- Trabajadora Social de Educación
- Terapeuta del Lenguaje
- Administrador de Biblioteca
- Auxiliar de Biblioteca
- Maestro

- Niñera escolar
 - Encargado de la Oficina Municipal de la Juventud
 - Auxiliar de la Juventud
 - Supervisor de la Oficina Municipal de la Juventud
 - Coordinador de Centro de Alcance
 - Instructor de Centro de Alcance
 - Encargado de Atención Especializada
 - Auxiliar de Atención Especializada
 - Administrador de Centro de Atención
 - Psicólogo de Centro de Atención
 - Enfermero de Centro de Atención
 - Instructor de Centro de Atención
- **Unidad de Auditoría Interna Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**
 - Estructura Organizacional y Descripción de Puestos
 - Auditor Interno
 - Supervisor de Auditoría Interna
 - Auditoria
- **Gerencia Municipal Estructura Organizacional y Descripción de Áreas**
 - Estructura Organizacional y Descripción de Puestos
 - Gerente Municipal
 - Subgerente Municipal
 - Asistente de Gerencia Municipal
 - Encargado Organizacional
 - Analista Organizacional
 - Técnico Organizacional
 - Coordinador de Control y Seguimiento de Documentos
 - Auxiliar de Control y Seguimiento de Documentos

1.2.5. Misión

“Somos un municipio seguro, con servicios públicos de calidad, que con un desarrollo social, económico y ambiental sostenible, una infraestructura vial óptima y un ordenamiento territorial brinda una mejor calidad de vida a los vecinos de la ciudad de Mixco, contando para ello con un personal calificado que en base a valores y principios administra con transparencia los recursos y los transforma en beneficios para la población Mixqueña”.

1.2.6. Visión

“Ser una municipalidad que brinde servicios públicos eficientes para garantizar el desarrollo integral sostenible del municipio que permita una mejora de la calidad de vida y un bienestar integral a la población Mixqueña”.

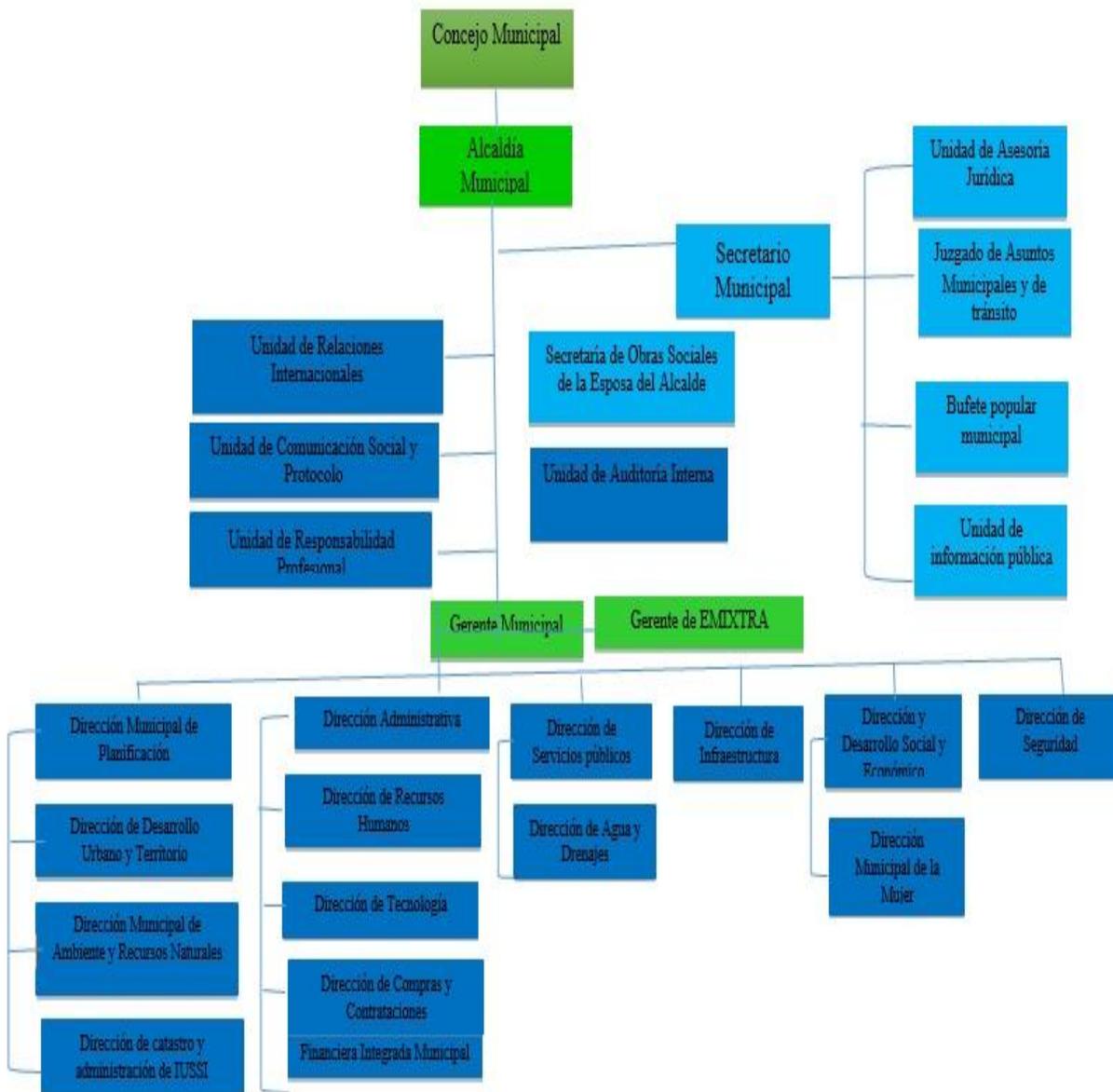
1.2.7. Objetivo Institucional

“Satisfacer las necesidades de los vecinos Mixqueños para gozar de una mejor calidad de vida”

1.2.8. Público Objetivo

Vecinos del Municipio de Mixco.

1.2.9. Organigrama Institucional



Fuente: Municipalidad de Mixco, Unidad de Acceso a la Información Pública.

1.3. Metodología

La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Es un medio indispensable para así poder orientar mediante un serie de herramientas que parte de la investigación a realizarse con objetivos claros, el método que permitirá recolectar datos importantes que hace cumplir con los objetivos de la investigación.

1.3.1. Descripción del Método

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes [individuo o grupos pequeños de personas a los que se investigará] acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es importante seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico. El proceso cualitativo inicia con la idea de investigación. (Hernández et al., 2010).

En la investigación cualitativa necesitamos estar entrenados para observar y es diferente de simplemente ver [lo cual se hace cotidianamente]. Es una cuestión de grado. Y la observación investigativa no se limita al sentido de la vista, implica todos los sentidos. (Hernández et al., 2010).

El método a utilizarse en el diagnóstico es de cualitativo. La investigación cualitativa comprende y profundiza los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. Recaba datos importantes y necesarios para identificar las necesidades comunicacionales.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Hernández et al. (2010) señala que las técnicas de análisis que sirven para explicar fenómenos desde múltiples dimensiones, a la vez que aportan la mayor cantidad de variables para su comprensión, así como los instrumentos son útiles para medir una serie de fenómenos

- **Observación**

La observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio. Es decir, a través de ella se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales o grupales como gestos, acciones y posturas. Es una eficaz herramienta para la investigación social, para juntar información si se orienta y enfoca a un objetivo específico. Para ello se debe planear cuidadosamente:

- En etapas, para saber en qué momento se debe observar y anotar lo observado.
- En aspectos, para conocer lo representativo que se tomara de cada individuo.
- En lugares, que deben de ser escogidos cuidadosamente, pues si el observado se siente seguro podrá aportar más al estudio.
- En personas, si de ellas dependerá, que el estudio arroje datos representativos.(Hernández et al., 2010, p.110)

La observación directa es un instrumento ideal, ya que nos permite analizar de forma presencial, como está estructurada la comunicación interna dentro de la Unidad.

- **Entrevistas**

Esta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona *el entrevistador* y otra *el entrevistado* u otras *entrevistados*. En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia, claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque. (Hernández et al., 2010, p. 418).

Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados (Hernández et al, 2010, p. 455.)

En la realización del presente diagnóstico se utilizara la entrevista semi-estructurada para exponer y evidenciar los hallazgos obtenidos por medio de los instrumentos seleccionados para reforzar la comunicación interna en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

no.	Actividades Diagnóstico	Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Propedéutico Diagnóstico								
2	Reunión con la unidad								
3	Estructura del Diagnóstico								
4	Técnicas e instrumentos de recolección								
5	Observación y Entrevistas								
6	Análisis de Resultados								
7	Finalización de Diagnóstico								

Fuente: <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-un-diagrama-o-grafica-de-gantt>

1.4. Recopilación de Datos

1.4.1. Ficha de Entrevistas

Entrevista	
Nombre del Entrevistado:	
Cargo que ocupa:	
Fecha de entrevista:	
Tipo de Entrevista Semiestructurada	
Objetivo de la entrevista:	
¿De qué manera se transmite la información de eventos, reuniones, proyectos y otros dentro de la unidad de Comunicación Social y Protocolo?	
¿Qué herramientas o canales de comunicación interna se utilizan en la unidad de Comunicación Social y Protocolo?	
¿Considera que las herramientas o canales de comunicación interna de la unidad de Comunicación Social y Protocolo son efectivas y facilitan su desempeño laboral?	
¿Considera que la comunicación interna de la unidad de Comunicación Social y Protocolo necesita ser reforzada?	

- **Ficha de Observación**

Ficha de Observación

Fecha: Febrero:2018

Institución: Unidad de Comunicación Social y Protocolo, Municipalidad de Mixco

Dirección. 4 calle 4-98 zona 1 de Mixco

Observador: Marolin Roxana Pineda Hernández

Tema: Comunicación Interna.

RESUMEN: Se observó que la convivencia entre los colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo es positiva, pero la Comunicación Interna es poco estratégica.

Utiliza como medio de comunicación interna la forma verbal, luego se utiliza el sistema tecnológico y gratuito red social WhatsApp, oficios y correos electrónicos, lo cual no permite que exista una relación entre ellas y tampoco un sistema que permita ordenar y archivar dicha información ni la comunicación que logre integrar a todo el equipo que conforma la unidad de Comunicación Social y Protocolo.

1.4.2. Resultados de las Entrevistas

Es importante analizar cada respuesta y pregunta realizada en las entrevistas, las cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

- **Entrevista 1:** La forma de transmitir información dentro de la unidad de Comunicación Social y Protocolo es de forma personal, realizando reuniones periódicas con los colaboradores de dicha unidad, siendo estas cada quince días. Se hacen llamadas telefónicas para comunicarse de forma inmediata y segura.
- **Entrevista 2:** Los canales de comunicación interna implementadas en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo son: red social WhatsApp y correo electrónico.
- **Entrevista 3:** El mal uso de los canales de comunicación interna han sido factores negativos para poder realizar las tareas en los tiempos establecidos y organizacionales.
- **Entrevista 4:** No se explotan ni se da el seguimiento adecuado a los canales de comunicación interna, para dar a conocer información relevante de interés general.

El manejo de comunicación interna puede mejorar implementando de forma eficaz un plan de comunicación que se acople a las necesidades de la unidad de Comunicación Social y Protocolo, involucrando a todos los colaboradores.

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

Preguntas	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Disensos
¿De qué manera se transmite la información de eventos, reuniones, proyectos y otros dentro de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo?	Por medio de reuniones periódicas	Por medio de oficios, memorándum, llamadas telefónicas y red social WhatsApp	Por medio de reuniones y chat por medio de la red social WhatsApp.	Por medio de oficios y digital.	Verbal y escrito
¿Qué herramientas o canales de comunicación interna se utilizan en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo.	Canales digitales red social WhatsApp y correos electrónicos llamadas	Verbal Escrita	Red social WhatsApp.	Oficio Verbal Red Social WhatsApp	Distintos canales que no se emplean de forma adecuada.
¿Considera que las herramientas o canales de comunicación interna de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo. Son efectivas y facilitan su desempeño laboral?	Si, debe reforzarse.	Dentro del área de protocolo si, dentro de la unidad de comunicación social no.	No son eficaces en tiempo e información.	Sí, pero hay muchas debilidades.	Emplear canales facilitadores efectivos ayudara a mejorar el desempeño.
¿Considera que la comunicación interna de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo. necesita ser reforzada?	Si, en puntualidad, en tiempo real, seguimiento cuando se delega el trabajo o proyecto.	Si, mejoraría la comunicación ya que en ocasiones no se logra informar a cabalidad.	Si, necesita ser reforzada para que los colaboradores estén informados y haya más productividad.	Si, hay muchas cosas que no se comunica afectando así el trabajo final.	Reforzar los canales de comunicación para llegar a los objetivos establecidos.

1.5. Radiografía de la Institución FODA

- Fortalezas
 - La unidad de Comunicación Social y Protocolo, se conforma de personal profesional y asesores en comunicación, lo cual permite un desarrollo efectivo ante cualquier proyecto comunicacional.
 - Una unidad vital para la institución.
 - Las oficinas actuales cuentan con el equipo cómodo y profesional necesario para la ejecución.
- Oportunidades
 - Utilizar canales de comunicación actualizado y eficaz para un mejor desempeño.
 - Mejorar la imagen institucional siguiendo un plan de comunicación interno efectivo.
 - Explotar las herramientas de comunicación, para proyectar un mejor rendimiento a nivel institucional.
- Debilidades
 - No existe una comunicación interna adecuada entre los colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo.
 - Comunicación distorsionada y negativa debido a la falta de comunicación interna.
 - No existe el manejo adecuado de comunicación interna dentro de la Unidad.
 - No se le brinda seguimiento a los existentes canales que existen en la Unidad.
- Amenazas
 - Desinformación entre colaboradores de la unidad de Comunicación Social y Protocolo.
 - Mala utilización y explotación de los canales de comunicación interna.
 - Falta de comunicación interna lo cual bloquea la ejecución de trabajo en tiempos

Capítulo 2

2. Plan de Comunicación

Plan de comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco.

2.1. Antecedentes Comunicacionales

Dentro de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo se maneja la imagen pública institucional así como también los espacios en los diferentes medios de comunicación. Siendo esta unidad vital que se ve reflejado externamente, se ha investigado y a la fecha no presenta antecedentes.

2.2. Objetivos de comunicación

2.2.1. Objetivo general

Elaborar un plan de comunicación interna en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco.

2.2.2. Objetivos específicos

- Mejorar la Comunicación Interna dentro de la Unidad
- Implementar una herramienta que permita mantener informado a todos los colaboradores que conforman la Unidad.
- Fortalecer el canal de comunicación organizacional.

2.3. Público Objetivo

Aspectos Demográficos:

- Colaboradores de la unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco.
- Edad: 19 a 43 años
- Sexo: Hombres y Mujeres
- Escolaridad: Diversificado / Universitarios
- Nivel Socioeconómico: Bajo y Medio
- Religión. No excluyente

Aspecto Geográfico:

- Vecindario: Colonias Aledañas del Municipio de Mixco.
- Zona Geográfica: once zonas de Mixco.

Aspectos Psicográficos:

- Creencias: Religiosas
- Estilo de Vida: De la mano con la tecnología, vestimenta moderna a la moda.
- Actitudes: Enfoque al servicio público.

2.4. Mensaje

Dentro del Plan es de suma importancia definir el mensaje que se transmitirá al grupo objetivo. Dicho mensaje permitirá que los colaboradores se sientan parte de un equipo, y su comunicación interna sea efectiva: “COMUNICADOS POR UNA CIUDAD”, de esta forma se despierta interés ya que al final se trabaja en conjunto por una mejor ciudad.

2.5. Estrategias y Acciones

“Aplicación ASANA para teléfono móvil de colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo”

La aplicación web y móvil será de fácil utilización ya que en la actualidad todo es canalizado por medio digital.

Aplicación: Tipo de programa informático diseñado como herramienta, para permitir a un usuario realizar diversos tipos de trabajos. Aplicación informática diseñada para teléfonos móviles inteligentes. Facilitando la ejecución de diferentes áreas o tareas por realizar

Asana: Asana es una grandiosa herramienta de gestión de tareas y proyectos, permite a los equipos compartir, planificar, organizar, y seguir el progreso de las tareas en las que cada miembro está trabajando. Asana es una aplicación web muy sencilla y fácil de utilizar, y sin duda una de las mejores herramientas de gestión de tareas que hemos visto hasta ahora.

Móvil: también llamado teléfono móvil o celular, aparato para poder comunicarse en cualquier parte y a cualquier hora del día.

Con esta aplicación, también se pretende dar seguimiento al trabajo de cada uno de los colaboradores y que este sea entregado en tiempos establecidos.

- **Estrategias Planteadas**

A continuación, se detallan las estrategias a utilizarse para alcanzar metas establecidas en el plan de comunicación interna. Se ejecutaran las siguientes estrategias:

- **Material Impreso**

- Objetivo: Elaboración de material impreso para informar a todos los colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo sin excepción, que obtengan una guía en donde se detalla toda la información sobre la implementación de la aplicación.

- **Charlas Informativas**

- Objetivo: Por este medio informar los beneficios internos de comunicación y organización al implementar la aplicación, hacer saber que utilizando la aplicación estratégicamente se estará al día sobre el progreso del trabajo delegado, así como también estar pendiente sobre cualquier eventualidad.

- **Material Digital**

- Objetivo: Implementar una aplicación que se descargará de forma digital, por medio de un teléfono móvil o bien una computadora.

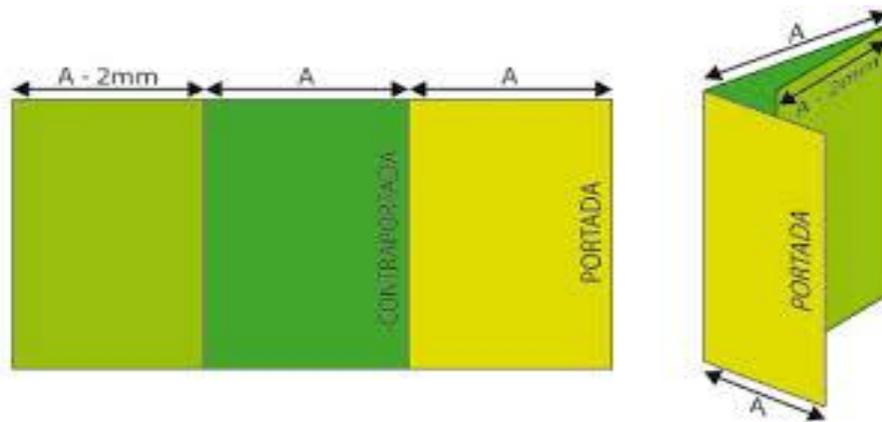
Acciones de Comunicación

- **Material Impreso**

Trifoliar:

Se establecerá un trifoliar con la información de atributos de la aplicación y los procedimientos para poder descargarla, en este caso se detallarán sobre su utilización dentro del móvil o bien desde una computadora.

- Objetivo comunicacional: que los colaboradores conozcan los atributos de la aplicación y la propuesta para conocer a fondo.
- Material: Papel Bond 80g
- Tiraje: 50 Unidades
- Forma de distribución de material:



Boceto de trifoliar, para distribución de material informativo.

- **Charlas Informativas**

Esta acción permitirá dar a conocer los beneficios de la aplicación, sus políticas de privacidad, interpretar notificaciones, delegar la administración de la misma, aprender a enviar información, que restricciones contiene la aplicación, lo importante y provechoso que esta puede ser.

Actividad	Actividad	Incentivos
<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la nueva aplicación • Conocer las políticas de privacidad • Como descargarla • Interpretar notificaciones • Lo provechoso que puede ser la aplicación para el área de comunicación interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y reconocer la nueva aplicación Asana, que es, como utilizarla, para que utilizarla • Que permisos autorizar, a qué accederá la aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Delegar Administradores

Hora	9:30
Lugar	Oficina de Comunicación Social y Protocolo
Expositor	Jefe de Redes Sociales/Epesista
Tema	Aplicación Asana

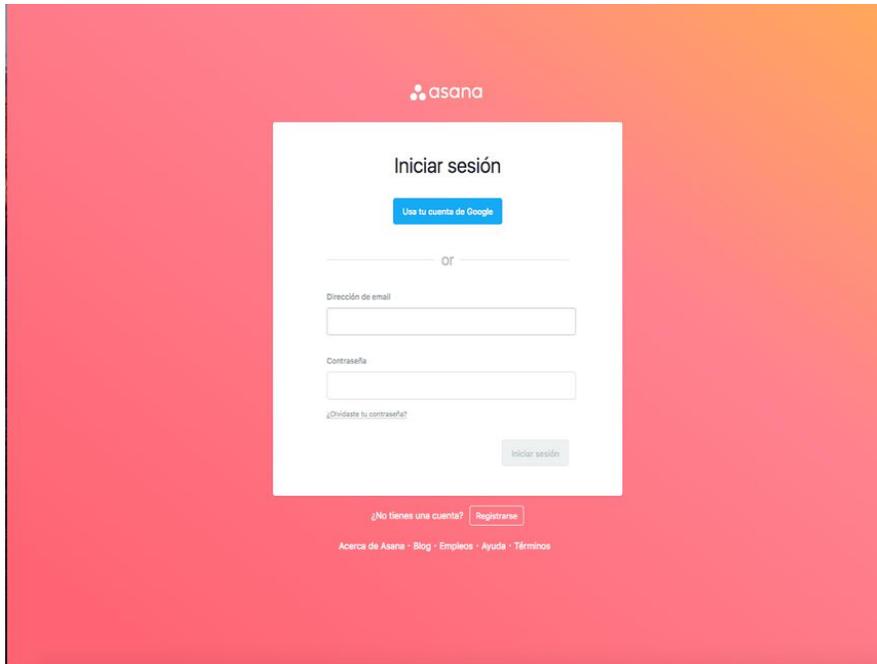
Programa de información

- **Material Digital**

Este medio final es la ejecución de la aplicación, cada persona deberá llevarla en su teléfono móvil o bien desde una computadora, captando atención de todos los colaboradores y que esta sea amena, efectiva y certera en la comunicación interna. Despertando interés y deseo a utilizarla. El objetivo de esta aplicación es que el equipo de colaboradores este enterado de todo el acontecer dentro del mismo, involucrándose digitalmente.



Screen Shot de la aplicación web y móvil Asana capturada desde el dispositivo móvil.



Screen Shot de la aplicación instalada web y móvil Asana capturada desde el computador.



Screen Shot de sitio para descarga de la aplicación web y móvil Asana capturada desde el computador.

Capítulo 3

3. Informe de Ejecución

3.1. Proyecto desarrollado

“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PROTOCOLO DE LA MUNICIPALIDAD DE MIXCO”

3.1.1. Financiamiento

A continuación se presenta la asignación financiera destinada para la ejecución del presente plan de comunicación costeado por Epesista: Marolin Pineda, total de inversión para dicho Plan fue de Q. 10,200.00

3.1.2. Presupuesto ejecutado

Presupuesto				
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total	Financiamiento
1	Servicio Profesional de asesoría comunicacional	Q 5,000.00	Q 5,000.00	Epesista
1	Charla Técnica para colaboradores	Q 2,000.00	Q 2,000.00	Epesista
1	Implementación de aplicación	Q 1,600.00	Q 1,600.00	Epesista
1	Servicio profesional de diseño gráfico para trifoliales	Q 800.00	Q 800.00	Epesista
1	Plan de servicio de internet para aplicación	Q 600.00	Q 600.00	Epesista
50	Hoja papel bond de 80 gr. Color blanco	Q 50.00	Q 50.00	Epesista
50	Trifoliar tamaño carta en papel bond de 80 g. impresión a color	Q 3.00	Q 150.00	Epesista
Total de Proyecto			Q 10,200.00	Epesista

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 10,200.00
Total	Q 10,200.00

3.1.3. Beneficiarios

Colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco que está conformado por: Asesor de Imagen Institucional y Comunicación, Jefe de Comunicación Social, Vocero Municipal, Jefe de Protocolo, Jefe de Redes Sociales, Jefe de Diseño, Diseñadores, Editores, Camarógrafos, Community Manager y asistentes de áreas.

3.1.4. Recursos humanos

PUESTO	ACTIVIDAD
Jefe de Comunicación Social y Protocolo Israel Toledo	<ul style="list-style-type: none">• Autorización para la ejecución de acción de Comunicación.• Colaboración para culminar las estrategias propuestas.
Diseñadora Margie Sancé	<ul style="list-style-type: none">• Diseño de trifoliar
Fotógrafo Fernando Mérida	<ul style="list-style-type: none">• Colaboración en toma de fotografías
Jefe de Redes Sociales Javier Valdez	<ul style="list-style-type: none">• Colaboración en proceso de ejecución y charlas informativas.

3.1.5. Áreas geográficas de acción

El plan de Comunicación se ejecutó en la Municipalidad de Mixco 4 calle 4-98 de la zona 1 del Municipio de Mixco.

3.2. Estrategias y acciones desarrolladas

- **Material impreso trifoliar**

Objetivo de comunicación:

- Para dar a conocer la aplicación ASANA con los colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo se distribuyó un trifoliar con la información básica y concisa sobre la mencionada aplicación.

Descripción de la acción:

- Se recaudó toda la información sobre la aplicación ASANA.
- Cuando se contaba con toda la información necesaria, se procedió a curar dicha información.
- Se diseñó el trifoliar que se había planteado, con textos claros, concisos y sin imágenes.
- Después de varios cambios solicitados por el Jefe de Comunicación Social y Protocolo se autorizó.
- Se determina fecha, hora y lugar para la entrega de trifoliales siendo estos muy efectivos para informar a los interesados.

¿CÓMO ME REGISTRO EN ASANA?

- Ingresa a www.asana.com
- Haz clic en el botón "Get Started for FREE"
- Puedes registrarte con cualquier dirección de email, o utiliza tu cuenta de Google.
- Asigna la contraseña de tu interés, cuando estes listo inicia el registro de tu cuenta con el botón "Sign Up".
- Se mostrará una ventana emergente que incluye un enlace al blog de la organización para conocer las nuevas características de Asana, para comenzar haz clic sobre el botón "Take It for a Spin"

Ejercicio profesional supervisado de *Licenciatura en Comunicación Social* de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A cargo
Coordinador: Lic. Luis Pedroza
Asesoría: Licda. Sandra Hernández.

Epesista :Marolin Roxana Pineda Hernández



Guatemala, mayo 2018

INSTITUCIÓN BENEFICIADA

Departamento de Comunicación Social y Protocolo, Municipalidad de Mixco.

Dirección: 4ta. Calle 4-98 Zona 1 de Mixco, Guatemala.



UN POCO DE HISTORIA

Asana fue creada en Febrero de 2009 por Dustin Moskovitz (Co-Fundador de Facebook) y Justin Rosenstein (Tech Lead en Facebook y Product Manager en Google).

Actualmente con un equipo de más de 100 personas y desde sus oficinas en San Francisco, Nueva York, y Dublin, Asana brinda sus servicios bajo el lema: "The modern way to work together" ("La forma moderna de trabajar juntos").

La nueva imagen de Asana fue presentada el día 30 de Septiembre de 2015, este cambio está encaminado a facilitar las tareas de seguimiento y cumplimiento de los objetivos.

¿QUÉ ES ASANA?

Asana es una grandiosa herramienta de gestión de tareas y proyectos, permite a los equipos compartir, planificar, organizar y seguir el progreso de las tareas en las que cada miembro está trabajando. Asana es una aplicación web muy sencilla y fácil de utilizar, y sin duda una de las mejores herramientas de gestión de tareas que hemos visto hasta ahora.

 Sitio Web: asana.com
 Twitter: @asana
 Facebook: [fb/asana](https://www.facebook.com/asana)



PLAN GRATUITO

- Un máximo de 15 miembros en un equipo de trabajo
- Tareas, proyectos, y conversaciones ilimitadas
- Un escritorio básico.

Te invitamos a utilizar Asana en tu organización y disfrutar de sus beneficios, es completamente gratis para un máximo de 15 miembros en un equipo de trabajo.

¿CÓMO CREAR UN PROYECTO EN ASANA?

Asana también incluye un poderoso funcionalidad llamada "Proyectos", ideal cuando deseas crear una lista única de tareas.

- Crea el proyecto
- A continuación asigna un nombre al proyecto y escribe una descripción opcional.
- Hay muchas otras características que hacen de los proyectos una herramienta asombrosa, como las conversaciones, el calendario, progreso de tareas, y archivos adjuntos.

Arte final de trifoliar de la red social aplicación Asana, que incluye información importante y básica.

Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.



Entrega de trifoliar de Asana a los colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.



Entrega de trifoliar de Asana a los colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.

- **Inducción de la aplicación Asana por medio charlas informativas**

Objetivo de Comunicación

- Se dirige de una forma directa y personalizada al grupo de colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo, teniendo ellos la base de información en sus manos (trifoliar), se procede a explicar cómo puede la aplicación propuesta llegar a facilitar el trabajo en equipo mejorando la comunicación interna y organizacional. Así mismo poder culminar proyectos teniendo como finalidad la efectividad.

Descripción de la acción

- Se segmenta al grupo de la Unidad por factor tiempo.
- Se transmite información verbal al equipo de Comunicación Social, sobre la efectividad de la aplicación propuesta.
- Se discuten varios puntos de vista por parte de los colaboradores de la Unidad sobre la aplicación web y móvil ASANA.
- Se explica paso por paso la descarga en los teléfonos móviles así como también en las computadoras.
- Desde ese momento queda habilitada la aplicación en los teléfonos móviles de los colaboradores lista para la ejecución.
- Se designaron administradores para la aplicación.



Charla informativa sobre aplicación Asana, a colaboradores de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.

- **Material digital**

Objetivo de Comunicación:

- Los colaboradores de la Unidad lleva instalada en su teléfono móvil la aplicación ASANA, la cual les permitirá estar informados en tiempo real gracias a sus notificaciones, podrán verificar el avance de sus proyectos, circulares así como también información que a todos convenga y lo mejor de es que también pueden hacer uso del chat que la aplicación brinda dentro de la misma.

Descripción de la acción:

- Se estableció la aplicación para uso diario.
- Se designaron grupos de trabajo siguiendo los lineamientos de atribuciones.
- Como medio de Comunicación interna, los colaboradores la califican como efectiva al saber de sus beneficios.
- El equipo de protocolo comenta que “el calendario tiene potencia para agendar actividades”.
- Se determinan restricciones por parte del Jefe de Comunicación Social.



Implementación en los teléfonos celulares de los colaboradores de la Unidad De Comunicación Social y Protocolo. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.



Implementación de aplicación ASANA en computadoras y teléfonos móviles de colaboradores. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.

3.3. Cronograma de Actividades

Descripción	2018											
	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Investigación sobre aplicación	Actividad 1		100%									
Presentación a la autoridad de la unidad		Actividad 2		100%								
Presentación para su aprobación				Actividad 3		100%						
Diseño de trifoliar					Actividad 4							
Charla técnica para colaboradores						Actividad 5		100%				
Ejecución de aplicación y plan							Actividad 6				100%	
Presentación Final										100%	Actividad 7	

3.4. Control y seguimiento

- Se recomienda fortalecer la comunicación interna en cuanto a eventos dentro del Municipio, informando por medio de la aplicación a todos los colaboradores que conforman la unidad.
- Mantener la información actualizada dentro de la aplicación, para que los colaboradores tengan conocimiento de las actividades de la que son parte como unidad de Comunicación Social.
- Involucrar a todo el equipo de la unidad y sus diferentes áreas en las distintas actividades y proyectos en beneficio de la institución.
- Realizar periódicamente reuniones en donde los colaboradores de la unidad puedan manifestar sus inquietudes en cuanto a las actividades a largo o corto plazo.
- Segmentar dentro de la aplicación las tareas y metas por alcanzar así como también los eventos sociales, deportivos y culturales.
- Actualizar la aplicación periódicamente para su óptimo desempeño.
- La responsabilidad de cada uno de los colaboradores de la unidad así como también de los administradores es vital para llevar a cabo resultados positivos.

El control y seguimiento planteado sobre el Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala a Cargo del Coordinador Lic. Luis Pedroza y Asesorado por Licda. Sandra Hernández, es un aporte importante para la Escuela de Ciencias de la Comunicación ya que la presente investigación permitirá lograr acción efectiva y satisfactoria.

- **Evaluación**

Estrategia	Indicadores cuantitativos (participación)	Indicadores Cualitativos (comentarios)
<p>Trifoliar</p> <p>Objetivo: Informar sobre el servicio que presta la aplicación y cuando utilizarla</p>	Se imprimió 50 trifoliales full color, para todo el personal que conforma la Unidad de Comunicación Social y Protocolo.	En respuesta a preguntas realizadas a los colaboradores si cuentan con información en mano (trifoliar) fue positiva.
<p>Charlas Técnicas</p> <p>Objetivo: Que todos los colaboradores de la Unidad de Comunicación y Protocolo, tengan conocimiento de la implementación de la aplicación, así como también de su funcionamiento correcto y la importancia de la comunicación interna y organizacional.</p>	Se impartió charla dentro de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo, para que las personas involucradas sepan más, tomándose el tiempo que sea necesario y resolviendo toda aquella duda que surja.	Realización de serie de preguntas, para que el tema acordado quede claro y comprendan los beneficios que este tendrá para la realización de las tareas. La cual fue 100% comprendida y aceptada.
<p>Material digital</p> <p>Objetivo: Que la aplicación la pueda tener cada uno de los colaboradores en su móvil o bien en su computadora, para poder desempeñar el trabajo asignado en tiempos estimados.</p>	Se descarga de manera gratuita en los móviles como cualquier otra aplicación.	Monitoreo en tiempo establecido de cada tarea asignada, quien puede verlo, porque puede verlo, medir la velocidad de las tareas así como también recibir notificaciones de las tareas pendientes.

Conclusiones

- El Ejercicio Profesional Supervisado EPS de Licenciatura diagnosticó la problemática en la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco, identificando la debilidad que existía respecto a la comunicación interna de dicha Unidad.
- Como parte del diagnóstico realizado se identificaron las herramientas de comunicación interna que se utilizaban, previo a la implementación de la aplicación web y móvil ASANA, para identificar deficiencias, de esta manera la ejecución y acción del EPS, dio como resultado la creación de un plataforma que mejoraba las deficiencias identificadas.
- La aplicación web y móvil ASANA es una herramienta ideal como estrategia y acción del plan de comunicación interna en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco, permitiendo que los colaboradores se comuniquen entre sí, así como también la recepción de mensajes de otras Unidades y Direcciones Municipales.
- Por medio de la aplicación web y móvil ASANA, se mejoró la comunicación interna en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco, que previamente a la implementación de la plataforma presentaba deficiencias en la comunicación interna.
- La aplicación web y móvil ASANA creó una comunicación organizacional positiva, dicha plataforma tiene restricciones y políticas de privacidad que fueron comunicadas a los usuarios por medio de charlas informativas y trifoliales, así mismo fue descargada en los diferentes dispositivos del personal para que reciban notificaciones y mensajes; de esta manera fue demostrada la ejecución del plan por medio de la acción.

Recomendaciones

- Se recomienda a la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco, mantener monitoreo constante para identificar las futuras necesidades que se requieran en comunicación según evolución de la Unidad, para que sean implementadas.
- Se recomienda a la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco mantener las herramientas de comunicación interna que utilizaban, con las mejoras que fueron identificadas en el ejercicio de diagnóstico como complemento para la comunicación de la unidad.
- Se recomienda a la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco actualizar la aplicación periódicamente para su óptimo desempeño de esta manera funcionará idóneamente.
- Se recomienda a la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco segmentar dentro de la aplicación las tareas y metas por alcanzar, así como también los eventos sociales, deportivos y culturales; de esta manera tendrá mejor control de los mismos.

Glosario de Términos

Acción: Del lat. actio, -ōnis.

- Ejercicio de la posibilidad de hacer.

API:

- Interfaz de programación de aplicaciones conocida también por las siglas API del inglés application programming interface, es un conjunto de subrutinas, funciones y procedimientos (o métodos, en la programación orientada a objetos) que ofrece cierta biblioteca para ser utilizado por otro software como una capa de abstracción.

Aplicación: Del lat. applicatio, -ōnis.

- Acción y efecto de aplicar o aplicarse.
- Afición y asiduidad con que se hace algo, especialmente el estudio.

Arte: Del lat. ars, artis, y este calco del gr. τέχνη téchnē.

- Capacidad, habilidad para hacer algo.
- Manifestación de la actividad humana mediante la cual se interpreta lo real o se plasma lo imaginado con recursos plásticos, lingüísticos o sonoros.

Asana:

- Asana es una grandiosa herramienta de gestión de tareas y proyectos, permite a los equipos compartir, planificar, organizar, y seguir el progreso de las tareas en las que cada miembro está trabajando. Asana es una aplicación web muy sencilla y fácil de utilizar, y sin duda una de las mejores herramientas de gestión de tareas que hemos visto hasta ahora.

Capacitación:

- Acción y efecto de capacitar.

Comunicación: Del lat. communicatio, -ōnis.

- Acción y efecto de comunicar o comunicarse.
- Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Correo Electrónico:

- Sistema de transmisión de mensajes por computadora a través de redes informáticas.
- Información transmitida a través de correo electrónico. Ha recibido un correo electrónico del periódico.

Cronograma: De crono- y -grama.

- Calendario de trabajo.

Cualitativo, va

- Perteneciente o relativo a la cualidad.

Cuantitativo, va

Del lat. *quantitas, -ātis*.

- Perteneciente o relativo a la cantidad.

Digital

Del lat. *digitālis*.

- Dicho de un aparato o de un sistema: Que presenta información, especialmente una medida, mediante el uso de señales discretas en forma de números o letras. *Termómetro digital*.
- Que se realiza o transmite por medios **digitales**. *Señal, televisión digital*.

Diagnóstico: Del gr. *διαγνωστικός* ς *diagnōstikós*.

- Perteneciente o relativo a la diagnosis.
- Acción y efecto de diagnosticar.

Diseño: Del it. *disegno*.

- Traza o delineación de un edificio o de una figura.
- Concepción original de un objeto u obra destinados a la producción en serie. *Diseño gráfico, de modas, industrial*.

Equipo:

- Grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinados.

Estrategia: Del lat. *stratēgia* 'provincia bajo el mando de un general', y este del gr. στρατηγία *stratēgia* 'oficio del general', der. δεσπότηγός *stratēgós* 'general'.

- Arte, traza para dirigir un asunto.
- En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Implementar

- Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.

Interfaz:

- Dispositivo capaz de transformar las señales generadas por un aparato en señales comprensibles por otro.

Internet: Del ingl. Internet.

- Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

Material: Del lat. *materiālis*.

- Cada una de las materias que se necesitan para una obra, o el conjunto de ellas.
- Documentación que sirve de base para un trabajo intelectual.

Objetivo: objetivo, va

- Fin o intento.

Ordenador: Del lat. *ordinātor*, -ōris.

- Que ordena.

Organigrama: Del fr. *organigramme*, de *organiser* 'organizar' y *-gramme* '-grama'.

- Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.
- Representación gráfica de las operaciones sucesivas en un proceso industrial, de informática, etc.

Plan: De plano.

- Intención, proyecto.
- Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

Presupuesto: De presuponer.

- Motivo, causa o pretexto con que se ejecuta algo.
- Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, etc.

Recurso: Del lat. recursos.

- Acción y efecto de recurrir.
- Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.

Red Social:

- Plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a gran número de usuarios.

Segmentar:

- Cortar o partir algo en segmentos.

Web: Del ingl. web; propiamente 'red, malla'.

- Red informática.

Workspaces:

- Funcionalidad de Adobe Analytics, un tipo de informes con paneles más flexibles y gran capacidad de personalización así como una visualización diferente de los datos; de esta manera podemos evitar las limitaciones que pueda tener cualquier informe de Adobe Analytics y esto nos permite obtener respuestas mucho más rápido y optimizar análisis.

Bibliografía

Burbano, J. (2015) *Presupuestos enfoque de gestión, planeación y control de recursos*. México. Cátedra Financiera. Universidad del Valle.

Gómez, Osberto (2016) *Historia de la Municipalidad de Mixco*. Casa de la cultura de Mixco. Guatemala.

Hernández, R., Fernández, C. y Pilar, L. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta. ed. México: Mc Graw Hill.

Ryan, J. y Bernard, H. (2003) *Data management and analysis methods*. Estados Unidos: Lincoln.

Egrafía

Comunicólogos (2003 – 2018) *Análisis F.O.D.A.* En Comunicólogos.com Recuperado el 16/04/2018 de

<https://www.comunicologos.com/enciclopedia/t%C3%A9cnicas/an%C3%A1lisis-f-o-d-a/>

Municipalidad de Mixco (2016) *Organigrama*. Recuperado el 18/04/2018 de <https://www.munimixco.gob.gt/>

Real Academia Española (2018) *Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado el 20/07/2018 de <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

Ronda, Guillermo (2002) *Un concepto de estrategia*. Recuperado el 21/07/2018 de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

<https://es.slideshare.net/ortizximena/como-hacer-introduccion>

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/mendez_r_jj/capitulo4.pdf

Anexos



Modelo de reporte de entrevista

Entrevista Semiestructurada

Fecha:

Nombre:

Cargo:

Entrevista

Objetivo de la entrevista: Recolectar información referente a las herramientas o canales de comunicación interna utilizadas en la unidad de Comunicación Social y Protocolo.

¿De qué manera se transmite la información de eventos, reuniones, proyectos y otros dentro de la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

¿Qué herramientas o canales de comunicación interna se utilizan en la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

¿Considera que las herramientas o canales de comunicación interna en la unidad de Comunicación Social y Protocolo son efectivas y facilitan su desempeño laboral?

¿Considera que la comunicación interna en la unidad de Comunicación Social y Protocolo necesita ser reforzada?

4.1. Transcripción Completa de las Entrevistas



Entrevista Semiestructurada 1

Fecha: Febrero 2018

Nombre: Israel Toledo

Cargo: Director de Comunicación Social y Protocolo

Entrevista

Objetivo de la entrevista: Recolectar información referente a las herramientas o canales de comunicación interna utilizadas en la unidad de Comunicación Social y Protocolo.

¿De qué manera se transmite la información de eventos, reuniones, proyectos y otros dentro de la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

Tenemos reuniones periódicas para poder comunicarnos y transmitir eventos próximos, así como también delegamos funciones en un tiempo establecido para poder aplicar el trabajo.

¿Qué herramientas o canales de comunicación interna se utilizan en la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

Utilizamos canales digitales tales como WhatsApp que esta dividido por áreas, correos electrónicos cuando la información es más extensa y llamadas telefónicas.

¿Considera que las herramientas o canales de comunicación interna en la unidad de Comunicación Social y Protocolo son efectivas y facilitan su desempeño laboral?

Si, son efectivas con algunas debilidades pero debemos optimizar.

¿Considera que la comunicación interna en la unidad de Comunicación Social y Protocolo necesita ser reforzada?

Si, debe ser reforzada en tiempos establecidos y con puntualidad.



Entrevista Semiestructurada 2

Fecha: Febrero 2018

Nombre: Jairo de la Roca

Cargo: Jefe de protocolo

Entrevista

Objetivo de la entrevista: recolectar información referente a las herramientas o canales de comunicación interna utilizadas en la unidad de Comunicación Social y Protocolo.

¿De qué manera se transmite la información de eventos, reuniones, proyectos y otros dentro de la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

Por medio de reuniones periódicas, oficios, memorándum, llamadas telefónicas y por WhatsApp.

¿Qué herramientas o canales de comunicación interna se utilizan en la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

Verbal y escrita.

¿Considera que las herramientas o canales de comunicación interna de la unidad de Comunicación Social y Protocolo son efectivas y facilitan su desempeño laboral?

Dentro del área de protocolo si ya que la función de trabajo es más práctico pero en general dentro del área de comunicación social no.

¿Considera que la comunicación interna de la unidad de Comunicación Social y Protocolo necesita ser reforzada?

Si necesita ser reforzada, porque hay situaciones que se han suscitado problemas debido a la desinformación.



Entrevista Semiestructurada 3

Fecha: febrero 2018

Nombre: Jessica Orellana

Cargo: Asesora de Imagen Institucional

Entrevista

Objetivo de la entrevista: recolectar información referente a las herramientas o canales de comunicación interna utilizadas en la unidad de comunicación social y protocolo.

¿De qué manera se transmite la información de eventos, reuniones, proyectos y otros dentro de la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

La manera usual es de forma verbal, también puedo mencionar la otra herramienta que es WhatsApp, usualmente si necesitamos alguna información debemos preguntar.

¿Qué herramientas o canales de comunicación interna se utilizan en la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

Tenemos como herramienta el WhatsApp y creo que es la única en este momento.

¿Considera que las herramientas o canales de comunicación interna de la unidad de Comunicación Social y Protocolo son efectivas y facilitan su desempeño laboral?

Son efectivas hasta cierto punto, porque comunican una idea pero no están siendo eficaces o no se aprovecha el recurso con el mejor tiempo.

¿Considera que la comunicación interna de la unidad de Comunicación Social y Protocolo necesita ser reforzada?

Si, considero que debe ser reforzada. Lo veo tipo piramidal en donde la comunicación tiene que fluir desde arriba para la base de la pirámide. Porque somos una unidad donde se desempeñan varias funciones y se debe estar en sintonía.



Entrevista Semiestructurada 4

Fecha: Febrero 2018

Nombre: Manolo Ortiz

Cargo: Diseñador Gráfico

Entrevista

Objetivo de la entrevista: recolectar información referente a las herramientas o canales de comunicación interna utilizadas en la unidad de comunicación social y protocolo.

¿De qué manera se transmite la información de eventos, reuniones, proyectos y otros dentro de la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

Si, por medio de oficios y digital.

¿Qué herramientas o canales de comunicación interna se utilizan en la unidad de Comunicación Social y Protocolo?

Tenemos los oficios, WhatsApp y verbal.

¿Considera que las herramientas o canales de comunicación interna de la unidad de Comunicación Social y Protocolo son efectivas y facilitan su desempeño laboral?

Hemos tenido malos entendidos por falta de efectividad de comunicación interna.

¿Considera que la comunicación interna de la unidad de Comunicación Social y Protocolo necesita ser reforzada?

Si, necesita ser reforzada dado que hay muchas solicitudes que se quedan incompletas porque no se expone toda la información

Fotografías



Capacitación sobre sobre aplicación web y móvil Asana. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.



Charla sobre la importancia de la comunicación interna y organizacional efectiva. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.



Entrega de trifoliales con información sobre la aplicación web y móvil Asana. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.



Colaboradores de la unidad de comunicación social y protocolo, informándose sobre aplicación web y móvil Asana. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.



Funcionamiento de la aplicación en celulares. Proyecto a cargo por Epesista Marolin Pineda.



EPS
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Nombre del Alumno (a): Marolin Roxana Pineda Hernández
No. Carné y DPI: 200514980 / 1811705230101
Jefe o Encargado (a): Israel Allendy Toledo Monroy / Jefe de Comunicación Social y Protocolo
Institución o Empresa: Municipalidad de Mixco
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: 15 / Al: 18	Mayo	x	8	6	6	7	x	27 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	7	7	7	6	6	X	33 hrs.
3	Del: 28 / Al: 31	Mayo	6	8	7	6	x	x	27 hrs.
4	Del: 4 / Al: 8	Junio	7	7	6	6	6	x	32 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	6	6	6	6	6	X	30 hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	6	6	6	6	6	X	30 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	5	6	7	6	6	X	30 hrs.
8	Del: 2 / Al: 6	Julio	6	6	7	6	6	X	31 hrs.
9	Del: 9 / Al: 13	Julio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
10	Del: 16 / Al: 20	Julio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f)

Israel Allendy Toledo Monroy



(f)

Licda. Sandra Hernández - Supervisora EPSL

