

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA  
DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA  
MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Luisa Yasmín Carrera Gómez**

**200722700**

Previó a portar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, septiembre de 2019**

**Consejo Directivo:**

**Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

**Representantes Estudiantiles:**

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante de Egresados:**

M.A Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M. Sc. Claudia Xiomaara Molina Ávalos

**Coordinador de EPS Licenciatura**

M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura**

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista Maria Ramírez Nájera



Guatemala, 13 de 09 de 2019

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

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **Luisa Yasmín Carrera Gómez** con número de carné: **200722700** 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 Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva* cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de 05** al **01 de 08** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **Municipalidad de Villa Nueva.**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo la 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,

Firma y sello

Ender Casasola

Sub Director de Comunicación Social





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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

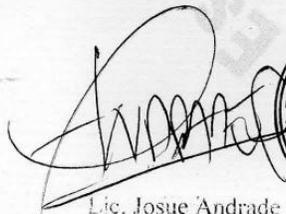
Estudiante  
Luisa Yasmín Carrera Gómez  
Carné: 200722700  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

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 DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA”**. El citado trabajo llena los requisitos del 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 del 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”



Lic. Josue Andrade  
Supervisor EPS de Licenciatura



Vc. Lic. M.A. Luis Pedrosa  
Coordinador EPS de Licenciatura

**Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.**

## DEDICATORIA

**A Dios:** Por ser esa parte fundamental en mi vida, gracias por iluminar mis pasos desde el inicio de mi vida hasta el cierre de tan anhelada meta. Gracias por tu misericordia.

**A mis padres:** Nolberto Carrera Hernández, Por tu amor y la vida. Hermelinda Gómez Rosales, gracias por confiar en mí, por tus consejos, por tus oraciones, las tantas noches de desvelo que acompañaron mi caminar, te amo y agradezco infinitamente ese ejemplo de lucha y perseverancia que me inculcaste. ¡Los amo!

**A mis hermanos:** Jerssón, Samy, Carlos, Emanuel Carrera, Danniza Méndez (hermana de corazón) por su ejemplo y perseverancia de superación aunque no haya sido fácil me han dado las fuerzas para no detenerme. Los amo.

**A mis hermanos en Cristo:** En especial a mi pastor Kervin Medrano, Jessica, Mayra, Karla, José, Damaris, Mario, Brenda, Ramses, Nancy, Luis, Verónica, mil gracias por sus oraciones y acogerme cuando lo he necesitado.

**A mis sobrinas:** Mariza Carrera, Nataly Carrera, quienes han llenado mi vida de felicidad, recuerden que con perseverancia y honestidad todo en esta vida se puede lograr. Las amo princesas.

**A mis tíos:** En especial a Rosa Chinchilla y Osmar Gómez, por sus consejos y apoyo moral en todo momento, son una parte fundamental en mi vida.

**Luis Monroy:** Por ser parte importante en este trayecto, gracias gordo por tus palabras de ánimo, por ser un apoyo incondicional sin importar la distancia.

**A mis amigos:** LuzMa, Marimar, Glow, Tefa, Sebas, Coca, Sayra, Allan, Mabbe, Alejandro, Joshua, Melvin, al grupito de atrás Julio, Fabiola, Rita, Gustavo, Jenny, Alba, Erwin, Johan (Parroco Comunicacho), Bin, Bairon, Fernando, Melvi, Chuchito, Malene, Aura, Mafer, Majo, Lucy, Estuardo, Fernanda Castañeda, Héctor Calderon, Oscar García, Leonel Carpio, Gladis, Damaris (flaka), Aroldo, Dennise, Chino, gracias por estar cuando los he necesitado, cada uno tiene una historia.

## AGRADECIMIENTOS

A la **Tres veces Centenaria, Universidad de San Carlos de Guatemala**, bendito hogar que me formo, no solo en el ámbito profesional sino como persona. Gracias Alma Mater.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por cobijarme en sus aulas, en especial a esos pocos docentes que compartieron sus conocimientos.

Al **LIC. LUIS PEDROZA** gracias por brindarme el apoyo oportuno y especial en este proyecto.

A M.Sc. **SERGIO MORATAYA**, gracias por el espacio en nuestra querida ECC.

A **LIC. JOSUE ANDRADE**, por su paciencia, asesoría, cariño y apoyo a lo largo de este proyecto.

A la **MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA Y COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**: Institución que me dio la oportunidad a desarrollarme en mi entorno profesional, gracias por la confianza puesta en su servidora, en especial al Lic. Rodolfo Flores, Lic. Carlos, Ender Casasola, Bayron Aragón, Leonela, Jorge, Lorenzo, por sus conocimientos y aportes profesionales en la práctica y ejecución de la estrategia comunicacional.

A mis compañeros y alumnos que estuvieron apoyando con fuerza y energía. Personas como ustedes hacen la diferencia.

## ÍNDICE

<b>Resumen</b> .....	I
INTRODUCCIÓN .....	II
Justificación .....	III
CAPÍTULO I.....	1
DIAGNÓSTICO.....	1
<b>1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO</b> .....	1
1.1.1 Objetivo General .....	1
1.1.2. Objetivos Específicos .....	1
<b>1.2 LA INSTITUCIÓN – MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA</b> .....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica .....	1
1.2.2 Límites municipales:.....	2
• <b>Norte: Límite con el Municipio de Guatemala</b> .....	2
• <b>Oriente: Límite con el Municipio de San Miguel Petapa</b> .....	2
• <b>Sur: Límite con el Municipio de Amatitlán</b> .....	2
• <b>Poniente: Límite con el Municipio de Santa Lucia Milpas Altas</b> .....	2
1.2.3 Integración y Alianzas Estratégicas .....	2
1.2.4. Antecedentes .....	4
<b>HISTORIA DE VILLA NUEVA</b> .....	4
1.2.5 Departamentos o Dependencias.....	7
Unidades de Servicio .....	7
<b>Concejo Municipal</b> .....	7
<b>Gerencia Municipal</b> .....	8
<b>Secretaría Municipal</b> .....	8
<b>Auditoría Interna</b> .....	8
<b>Asesoría Jurídica</b> .....	8
<b>Juzgado de Asuntos Municipales</b> .....	9
<b>Comunicación Social</b> .....	9
<b>Dirección Administrativa</b> .....	9
<b>Dirección de Recursos Humanos</b> .....	9
<b>Dirección Financiera de Administración Integrada Municipal</b> .....	10

<b>Dirección de Fortalecimiento Municipal</b> .....	10
<b>Dirección de Catastro</b> .....	10
<b>Dirección Municipal de Planificación</b> .....	11
<b>Organización Comunitaria</b> .....	11
<b>Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde</b> .....	11
<b>Dirección Municipal de la Mujer</b> .....	11
<b>Policía Municipal</b> .....	11
<b>Policía Municipal de Tránsito</b> .....	11
<b>Dirección de Seguridad Integral</b> .....	12
<b>Dirección de Tecnología Municipal</b> .....	12
<b>Dirección de Agua y Saneamiento</b> .....	12
<b>Dirección de Infraestructura</b> .....	12
<b>Dirección de Servicios Públicos</b> .....	12
<b>Dirección de Cultura y Deportes</b> .....	12
<b>Dirección de Educación</b> .....	13
<b>Dirección de Salud</b> .....	13
1.2.6. Misión .....	13
1.2.7. Visión .....	13
1.2.8. Objetivos Institucionales .....	13
1.2.9. Público Objetivo .....	13
1.2.10. Organigrama.....	14
<b>1.3 METODOLOGÍA</b> .....	14
1.3.1 Descripción del Método .....	14
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección .....	15
1.3.3. Cronograma del diagnóstico .....	17
<b>1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS</b> .....	18
<b>1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	24
1.5.1 Fortalezas .....	24
1.5.2 Oportunidades.....	24
1.5.3. Debilidades .....	24
1.5.4 Amenazas .....	25
<b>CAPÍTULO II</b> .....	26

2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	26
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	26
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	27
2.2.1 Objetivo General .....	27
2.2.2. Objetivos Específicos .....	27
2.3 PÚBLICO OBJETIVO .....	27
2.4 MENSAJE.....	28
2.5 ESTRATEGIA.....	29
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	29
CAPITULO III.....	34
3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	34
3.1 PROYECTO DESARROLLADO .....	34
3.1.1 Financiamiento .....	34
3.1.2 Presupuesto.....	34
3.1.3 Beneficiarios .....	35
3.1.4 Recursos Humanos .....	35
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción .....	35
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	35
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	45
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	46
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES .....	48
GLOSARIO Y TERMINOS.....	49
BIBLIOGRAFÍA .....	51
EGRAFIA.....	52
<b>ANEXOS</b> .....	<b>53</b>



## **Resumen**

### **Nombre de la institución:**

Municipalidad de Villa Nueva

### **Nombre del proyecto:**

“Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva”

### **Objetivo general del proyecto:**

Fortalecer la comunicación interna de la Municipalidad de Villa Nueva.

### **Objetivos Específicos**

- Renovar herramientas para la comunicación interna de la Dirección de la Municipalidad de Villa Nueva.
- Elaborar manual de normas, procesos y procedimientos en apoyo a la comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.
- Capacitar a los trabajadores de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva con las nuevas herramientas para mantener una buena comunicación interna.

Este trabajo ayuda a identificar la forma comunicacional, potenciar las áreas de trabajo, contar con herramientas que ayuden a informar y minimizar el esfuerzo laboral con los colaboradores, el manual de normas, procesos y procedimientos ayudan a los colaboradores a accionar de una forma adecuada y más rápida en cada proceso de comunicación, el manual es identificado dentro de la Dirección y las dependencias con las que se trabaja en conjunto.

La comunicación asertiva ayuda a tener una socialización interna para que de esta manera cualquier colaborador de la Dirección de Comunicación Social que tenga antigüedad o de nuevo ingreso, pueda tener acceso a los procesos comunicacionales y tomar como base para cada uno de los procesos el manual y mantenerse enfocado en los objetivos planteados para el desarrollo de la Dirección.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se detallan las estrategias de comunicación internas realizadas en los diferentes Direcciones de la Municipalidad de Villa Nueva. La comunicación e información entre los colaboradores de la institución, son de suma importancia para mejorar el clima organizacional, de manera que todos sean beneficiados y se conserven bajo la misma cultura institucional.

Este trabajo demuestra como la comunicación organizacional en una institución o empresa puede permitir la generación de compromiso e identidad entre los colaboradores y la institución, integrando equipos de trabajos efectivos, definiendo roles y satisfaciendo las necesidades de cada uno de los involucrados en el proceso comunicacional.

La comunicación interna ayuda a salvaguardar las buenas relaciones con y entre integrantes, a través del uso de diferentes canales de comunicación que los conserve informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Se presenta en este proyecto la estrategia para mejorar la comunicación en dicha institución.

Es importante que el talento humano encuentre relación con las tareas y el papel que cumplen dentro de la organización, esto solo es posible si cada uno de ellos está informado, si conoce la estructura interna comunicacional de la organización, la misión, visión, filosofía, cultura, necesidades, objetivos y si se sienten identificados con ellas, para así contribuir con su esfuerzo personal en el logro de esos objetivos. Por último, la comunicación interna es una de las herramientas clave para reducir el rumor y la incertidumbre a nivel interno de la organización.

## **Justificación**

La Municipalidad de Villa Nueva es una entidad pública con 180 años de historia en el municipio, es una institución que brinda servicios públicos para la población de Villa Nueva, ofrece varios servicios con sedes en diferentes puntos. A través del diagnóstico realizado se detectó que los colaboradores localizados en trabajos de campo no todos cuentan con un medio efectivo de comunicación lo cual les ha venido causando problemas comunicacionales. Este proyecto comunicacional ayuda a entender los factores que intervienen en una deficiente comunicación organizacional, los errores, causas y efectos de procesos desactualizados que dificultan y atrasan los resultados finales, mismos que son justificados a través de herramientas de investigación, entre ellas: (observación, encuestas, entrevistas y focus group); las encuestas seguidamente se visualizan con graficas representativas.

El propósito de este estudio surge realizando una práctica supervisada para analizar cómo se da la comunicación en esta institución que sirva de base para diseñar y proporcionar un plan de comunicación organizacional interna, que fortalezca las relaciones de trabajo y a la vez, contribuye a conseguir el costo y eficiencia adecuada para beneficiar de mejor forma a más usuarios que necesitan informarse sobre los beneficios de esta institución.

Las estrategias comunicacionales fueron realizadas con el objetivo de optimizar la información interna de las diferentes direcciones de la municipalidad de Villa Nueva y que sea de fácil acceso para los colaboradores de esta institución.

# CAPÍTULO I

## DIAGNÓSTICO

### 1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

#### 1.1.1 Objetivo General

Presentar un diagnóstico de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.

#### 1.1.2. Objetivos Específicos

- Determinar el tipo de información con el que se socializa dentro de la institución.
- Evaluar las herramientas comunicacionales internas que se utilizan en la Municipalidad de Villa Nueva.
- Crear un canal de comunicación efectivo para los colaboradores de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.

### 1.2 LA INSTITUCIÓN – MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA

Municipalidad de Villa Nueva, Departamento de Comunicación Social.

#### 1.2.1 Ubicación Geográfica

Ubicación Geográfica: 5ta. Avenida 4-45, Zona 1, Plaza Central, Villa Nueva, Guatemala

Villa Nueva es uno de los 17 municipios que conforman el Departamento de Guatemala. Se encuentra en la parte sur del mismo y colinda con la Ciudad de Guatemala, la ciudad capital de nuestro país.

### 1.2.2 Límites municipales:

- **Norte: Límite con el Municipio de Guatemala**  
Km. 07 carretera internacional al pacifico CA-9 (37 calle de la zona 12 de Villa Nueva)
- **Oriente: Límite con el Municipio de San Miguel Petapa**  
Km. 20 carreteras que de Villa Nueva conduce a San Miguel Petapa, identificada como carretera 2N
- **Sur: Límite con el Municipio de Amatitlán**  
Km. 25.2 carretera internacional al pacifico CA-9
- **Poniente: Límite con el Municipio de Santa Lucia Milpas Altas**  
Km. 28 carreteras que de Villa Nueva conduce a Santa Lucia Milpas Altas

### 1.2.3 Integración y Alianzas Estratégicas

MINISTERIO DE SALUD/ CLUB DE LEONES UTATLÁN, en conjunto con la Municipalidad de Villa Nueva afirman el apoyo de insumos a la clínica dental lo cual permitirá continuar con las consultas a bajo costo, beneficiando a miles de pacientes que asisten a estas clínicas cada año.

Ministerio de cultura y deportes

CONRED

Embajada Americana junto IEPADES busca llevar proyectos de prevención de violencia urbana y prevención de la violencia contra la mujer.

USAID sus programas han contribuido a mejorar las vidas de personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y de pobreza, dichos programas también han trabajado temas

transnacionales, tales como la conservación del medio ambiente, el crecimiento de la población y el VIH/SIDA, que nos afecta a todos los habitantes del planeta.

CONVIVIMOS: organización y desarrollo comunitario y municipal que se encarga del fortalecimiento de relaciones entre ciudadanos y autoridades, y entre autoridades en diferentes niveles.

## MINISTERIO DE TRABAJO

AGEXPORT, en conjunto con la Municipalidad de Villa Nueva impulsan programas, proyectos e iniciativas que ayudan al crecimiento de la exportación de la industria villanovana.

OMDEL/ Oficina Municipal de Desarrollo Económico Local ejecuta proyectos de Incubadora Municipal de Empleo, se toman varias líneas de acción para fortalecer sus capacidades dinamizando la economía de sus hogares y del municipio.

Algunos de los proyectos son IME que permite a los vecinos que ya cuentan con un negocio o emprendimiento recibir información adecuada del mismo, VUME que se dedica a brindar a los vecinos el acompañamiento en la búsqueda de empleo.

COORDINADORA DE LA JUVENTUD/AMUPREV la Municipalidad de Villa Nueva realiza alianza para la prevención de la Violencia en Centro América y la República Dominicana. Lo que busca es impulsar proyectos para prevenir el consumo de drogas en la juventud villanovana.

OFICINA MUNICIPAL DE LA MUJER en alianza con la Fundación Panamericana para el Desarrollo PADF han logrado una alianza estratégica para apoyar a mujeres con proyectos de emprendimiento ya establecidos para fortalecerlos.

#### 1.2.4. Antecedentes

El término “Villa” habla de una categoría menor que ciudad y mayor que pueblo. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, Villa significa “Población que tiene algunos privilegios con que se distingue de las aldeas y lugares.”.

Sobre el significado del término Villa Nueva, se dice que en 1,917 cuando el pueblo de San Miguel Petapa sufrió una inundación severa, la gente que sobrevivió a ésta, subió a una villa que estaba deshabitada parcialmente, y recuerdan que uno de los dirigentes del grupo expresó:... “vamos a la villa nueva”..., y eventualmente éste se convirtió en el nombre de la población que actualmente se conoce.

Reseña Histórica (Fuente: Gall, Francis. Diccionario geográfico de Guatemala. Tipografía Nacional, 1976.

#### HISTORIA DE VILLA NUEVA

Villa Nueva surge como un poblado en el periodo hispánico, por decreto de la Asamblea Constituyente del Estado de Guatemala de 8 de noviembre del año 1,839 cuando se formó el distrito de Amatitlán, en cuyo artículo 1º se mencionó a Villa Nueva.

El distrito cambió su nombre y categoría a “Departamento”, según el acuerdo del Organismo Ejecutivo del 8 de mayo del año 1,866. El departamento de Amatitlán fue suprimido por el decreto legislativo 2,081 del 29 de abril del año 1,935, con el “publíquese y cúmplase” del Organismo Ejecutivo del 2 de mayo del mismo año. Al tenor de su artículo segundo Villa Nueva se incorporó al Departamento de Guatemala.

Conforme a documentos del siglo XVIII, el 9 de octubre del año 1,762 en la primitiva Petapa y debido a fuertes lluvias, bajó un torrente de un cerro cercano a la población, la cual arrasó, perdiendo la vida unos 83 habitantes, librándose el resto de la población. Convenido el traslado, la misma se pasó hacia el noroeste, sobre las lomas de la cordillera, donde se fundó con el nombre “Nuestra Señora de la Concepción de las Mesas”, en terrenos que fueron de Don Tomas de Barillas, tierras que poseía y cedió Blas de Rivera. En el transcurso de los años, el poblado cambió su nombre por Villa Nueva.

En una obra escrita alrededor del año 1,800 por el bachiller y sacerdote Domingo Juarros, se lee lo siguiente:

“La Villa Nueva de Petapa, población de mulatos, situada en un hermoso llano a 4 leguas de la metrópoli, es de buena planta, su plaza espaciosa, sus calles rectas de sur a norte y de este a oeste; tiene algunas casas decentes, iglesia matriz muy capaz y bien adornada, cuyo titular es la Concepción de Nuestra Señora, y una ermita del Calvario. Sus vecinos se ocupan en siembras de maíz”.

En su compendio, Juarros también anotó que Villa Nueva formaba parte de la Provincia de los Sacatepéquez y Amatitlán, y especificó en diferenciar a la actual Villa Nueva de Petapa, así como antes de su traslado a raíz de la inundación en 1762, tal como se lee en otra parte de su obra:

“...antiguamente estaban unidos estos dos lugares y formaban un pueblo grande y de mucho comercio: los indios tenían una iglesia y cura regular y los ladinos eran asistidos por su párroco secular, en iglesia separada; pero habiéndose arruinado esta población en el año de 1762, por un diluvio que inundó una parte del reino, se determinó pasarlo a otro sitio, en cuya traslación se separaron los ladinos de los indios y formaron estas dos poblaciones”.

Para lo referente al poblado antiguo, Petapa, el decreto de la Asamblea Nacional Constituyente del 4 de noviembre 1,825, citado por Manuel Pineda Mont en su Recopilación de Leyes como ley 5ª, dividió el territorio del Estado de Guatemala en 7 departamentos. Perteneciente a los departamentos de Guatemala y Escuintla, se mencionó a la Villa Nueva de Petapa. En la división territorial del Estado de Guatemala para su administración de justicia por el sistema de jurados, según decreto del 27 de agosto 1,836 citado también por Pineda Mont, se mencionó a Villa Nueva dentro del Circuito Sur de Guatemala.

El arzobispo doctor don Pedro Cortés y Larraz realizó una visita pastoral a su diócesis entre los años de 1,768 y 1,770. Fue una notable figura en el clero, tenaz opositor al detrimento económico del Reino de Guatemala por el traslado y edificación de la nueva capital después de los terremotos de Santa Marta del año de 1,773, que arruinaron a la ciudad actualmente conocida como Antigua Guatemala.

En su obra relata que llegó a la entonces Parroquia de San Miguel Petapa y que la actual Villa Nueva, mencionada como Villa de la Concepción estaba a 1.5 leguas de distancia de la cabecera parroquial, con 218 familias que hacían un total de 601 personas. Se refirió a la destrucción de la primitiva Petapa y el traslado posterior a Villa Nueva, escribiendo lo siguiente:

“...en esta mudanza los indios y ladinos que hacían un pueblo formaron dos. Uno es el nuevo Petapa y es el de los indios, y otro la Villa de la Concepción y es el de los ladinos, quedando en el pueblo arruinado los vecinos y pocas personas que se dicen arriba. El idioma materno de los indios y el que regularmente hablan es el pokoman...”.

Agregó que en la Villa había un eclesiástico llamado don Joaquín Muñoz.

En la actualidad, además de la agricultura, que es el original patrimonio de los habitantes, en los últimos años se han instalado dentro de la circunscripción varias industrias como fábricas de hilados, de tejidos, de plástico, etc., que antes funcionaban en su mayoría en la capital, o bien nuevas.

La fiesta titular se celebra por lo general durante la segunda semana de diciembre, en honor de la Virgen de Concepción, patrona del pueblo. El día principal es el 8, en que la iglesia conmemora la Purísima Concepción de María. En lo religioso, se considera como parroquia extraurbana de la arquidiócesis de Guatemala erigida a raíz de su traslado; su archivo data del 9 de mayo de 1768.

### 1.2.5 Departamentos o Dependencias

#### Unidades de Servicio

El dinamismo y la mística de trabajo caracterizan al equipo municipal de Villa Nueva. Conozca las funciones de cada dirección o departamento.

#### **Concejo Municipal**

El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma circunscripción municipal.

El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia.

El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.

#### Alcaldía Municipal

El alcalde representa a la municipalidad y al municipio; es el personero legal de la misma, sin perjuicio de la representación judicial que se le atribuye al síndico; es el jefe del órgano ejecutivo del gobierno municipal; miembro Departamental de Desarrollo respectivo y presidente del Concejo Desarrollo.

En lo que le corresponde, es atribución y obligación del alcalde hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal y al efecto expedirá las órdenes e instrucciones necesarias, dictará las medidas de política y buen gobierno y ejercerá la potestad de acción directa y, en general, resolverá los asuntos del municipio que no estén atribuidos a otra autoridad.

a) Las demás atribuciones que expresamente le atribuyan las leyes y aquellas que la legislación del Estado municipales.

### **Gerencia Municipal**

Dependencia que coadyuva con la modernización y el eficiente desempeño de las funciones técnicas y administrativas de la Municipalidad de Villa Nueva.

Tiene como finalidad apoyar al Alcalde Municipal en la Gestión Administrativa de la Municipalidad, apoyando al fortalecimiento de los sistemas de planificación, administración y presupuestos, así como procesos de coordinación y fiscalización que fortalezcan la gestión de la Municipalidad.

### **Secretaría Municipal**

El Concejo Municipal contará con un secretario, quien, a la vez, lo será del Alcalde. La Secretaría Municipal se integra por los departamentos de Archivo General Municipal, Unidad de Información Pública, Registro de Personas Jurídicas y la Unidad de Matrimonios y Atención a Jubilados.

Dentro de sus funciones están: Elaborar, en los libros correspondientes, las actas de las sesiones del Concejo Municipal y autorizarlas, con su firma, al ser aprobadas de conformidad con lo dispuesto en este Código.

Redactar la memoria anual de labores y presentarla al Concejo Municipal, durante la primera quincena del mes de enero de cada año, remitiendo ejemplares de ella al Organismo Ejecutivo, al Congreso de la República y al Concejo Municipal de Desarrollo y a los medios de comunicación a su alcance.

### **Auditoría Interna**

Las municipalidades deberán contratar un auditor interno, quien, además de velar por la correcta ejecución presupuestaria, deberá implantar un sistema eficiente y ágil de seguimiento y ejecución presupuestaria, siendo responsable de sus actuaciones ante el Concejo Municipal.

### **Asesoría Jurídica**

La Asesoría Jurídica es la dependencia de la Municipalidad responsable de las acciones de consultoría en materia legal al Alcalde Municipal, Direcciones, Unidades y demás dependencias administrativas, con el objeto que las actuaciones institucionales estén apegadas a la ley.

### **Juzgado de Asuntos Municipales**

Para la ejecución de sus ordenanzas, el cumplimiento de sus reglamentos, demás disposiciones y leyes ordinarias, la Municipalidad crea el Juzgado Municipales.

El Juez de Asuntos Municipales es competente para conocer, resolver y ejecutar lo que juzgue:

a) De todos aquellos asuntos en que se afecten las buenas costumbres, el ornato y limpieza de las poblaciones, el medio ambiente, la salud, los servicios públicos municipales y los servicios públicos en general, cuando el conocimiento de tales materias no esté atribuido al alcalde, el Concejo Municipal u otra autoridad municipal, o el ámbito de aplicación tradicional del derecho consuetudinario, de conformidad con las leyes del país, las ordenanzas, reglamentos y demás disposiciones municipales.

### **Comunicación Social**

Dependencia adscrita a la Alcaldía Municipal que tiene como objeto fundamental informar a los vecinos del Municipio y difundir a través de los diferentes medios de comunicación las noticias y acontecimientos relacionados con la Municipalidad de Villa Nueva; así, como dar cobertura a los diferentes eventos organizados por la Municipalidad.

### **Dirección Administrativa**

Esta dirección es la encargada de planificar, coordinar, organizar, dirigir y controlar los recursos administrativos de las diferentes direcciones de la Municipalidad, así como los vehículos e instalaciones municipales.

Se integra por los departamentos siguientes: Departamento de Compras, Departamento de Servicios Generales y Departamento de Mantenimiento de Vehículos.

### **Dirección de Recursos Humanos**

Esta dirección es la encargada de planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las actividades de la administración del personal de la Municipalidad. Administrar, dirigir,

coordinar, controlar, evaluar y sancionar al personal. Así mismo, tiene bajo su cargo la Oficina de Expedientes y Biblioteca.

### **Dirección Financiera de Administración Integrada Municipal**

Para efectos de cumplir y hacer cumplir todo lo relativo al régimen jurídico financiero del municipio, la recaudación y administración de los ingresos municipales, la gestión de financiamiento, la ejecución presupuestaria y control de los bienes comunales y patrimoniales del municipio.

Se integra con las áreas siguientes: tesorería, contabilidad y presupuesto.

### **Dirección de Fortalecimiento Municipal**

La Dirección de Fortalecimiento Municipal tiene a su cargo las secciones siguientes:

- a) El Departamento de Control de la Construcción Urbana, se encarga de la emisión de autorizaciones de obras, cambios, uso del bien inmueble y dictámenes de establecimientos abiertos al público.
- b) La Sección de Contribución por Mejoras se encarga del cobro a los vecinos de los proyectos por mejoras que se están desarrollando en el municipio.
- c) La función de la Sección de Boleto de Ornato es la recaudación del arbitrio en el municipio.
- d) La Oficialía Quinta del Juzgado de Asuntos Municipales, se encarga de tramitar los expedientes de juzgado que les envían los departamentos anteriores por no contar con la autorización respectiva; asimismo, impone multas.

### **Dirección de Catastro**

Recibe y clasifica los expedientes de las diferentes dependencias de la Municipalidad, exclusivamente relacionados con información catastral de los inmuebles y la administración del IUSI. Recibe avisos notariales de compra-venta, desmembración, unificación, permuta, donación, cesión de derechos y nueva inscripción.

### **Dirección Municipal de Planificación**

Esta dirección es la encargada de coordinar y consolidar los diagnósticos, planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio de Villa Nueva. También es responsable de producir la información precisa y de calidad que se necesita para la adecuada gestión de las políticas públicas municipales.

### **Organización Comunitaria**

Dependencia que tiene a su cargo promover, fortalecer y dar seguimiento a las organizaciones comunitarias (Comités de Desarrollo Municipal -CDM-, Consejos Comunitarios de desarrollo -COCODE-, Asociaciones de Vecinos).

Se integra con las áreas siguientes: Oficina Municipal Interdenominacional de Asuntos Religiosos y Oficina Municipal de Desarrollo Económico Local.

### **Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde**

Impulsa e implementa programas de carácter social que beneficien a los niños, niñas, adultos mayores, las familias y a la comunidad en general. Tiene como fin la focalización social, se trata de identificar a las familias de mayor pobreza y vulnerabilidad, y poder así asegurar sus derechos esenciales.

### **Dirección Municipal de la Mujer**

Es la responsable de atender las necesidades específicas de las mujeres de Villa Nueva y de fomentar su liderazgo comunitario, participación económica, social y política.

### **Policía Municipal**

La Policía Municipal vela por el cumplimiento de los acuerdos, reglamentos, ordenanzas y resoluciones emitidas por el Concejo Municipal y el Alcalde. Es la encargada de velar por la seguridad e integridad de todos los bienes municipales. Respetando los criterios básicos de las costumbres y tradiciones propias de las comunidades del Municipio.

### **Policía Municipal de Tránsito**

La Policía Municipal de Tránsito tiene por objeto realizar funciones especializadas como autoridad de tránsito dentro del distrito municipal de Villa Nueva y en

consecuencia le corresponderá a sus integrantes, dirigir y controlar el tránsito conforme a la ley y reglamentos de tránsito en la jurisdicción municipal de Villa Nueva.

### **Dirección de Seguridad Integral**

Dirige y coadyuva programas de seguridad y prevención con participación de vecinos a través Asociaciones, COCODES u otras formas de organización comunitaria en coordinación con dependencias municipales y estatales con la finalidad de forjar un nivel óptimo de seguridad dentro del municipio.

Asimismo, tiene a su cargo el Departamento de la Juventud.

### **Dirección de Tecnología Municipal**

Esta dirección es la encargada de brindar un sistema de gestión institucional, funcional, operativa y seguro para el desarrollo de todas las actividades de la Municipalidad. Elabora, diseña y desarrollar programas informáticos con el objetivo de agilizar los diferentes trámites y gestiones internas de la Municipalidad.

### **Dirección de Agua y Saneamiento**

Dependencia de la Municipalidad, que se encarga de administrar, coordinar, controlar la prestación del servicio de agua.

### **Dirección de Infraestructura**

Dirección encargada de ejecutar los proyectos de obras, aprobados por el Concejo y/o Alcalde Municipal. Realiza construcciones remodelaciones, ampliaciones de infraestructura, infraestructura vial, pavimentaciones, adoquinamiento, bacheo y recapeos, introducción de sistemas de drenaje pluvial, introducción de sistemas de drenaje sanitario, soldaduras.

### **Dirección de Servicios Públicos**

Dirección encargada de administrar, dirigir, coordinar y supervisar los cementerios, mercados, alumbrado público, transportes públicos, limpieza jardinería y desechos sólidos.

### **Dirección de Cultura y Deportes**

Esta Dirección es parte del brazo social de la Municipalidad, programa, administra, dirige, coordina, controla y organiza eventos municipales.

### **Dirección de Educación**

Coordina todas las actividades educativas que promueve la Municipalidad: Día del Niño, Elección de Niño Alcalde, Concejal y Síndico por un día. Coordina cursos cortos, vacacionales y universitarios. Apoya en la ejecución de actividades de educación.

### **Dirección de Salud**

Administra y planifica jornadas médicas y odontológicas, así como planificar capacitación técnica en salud dirigida a escuelas de enfermeras, comadronas y primeros auxilios y brinda atención clínica a vecinos del municipio.

#### 1.2.6. Misión

Proporcionar los servicios que reúnan las exigencias que requieren los vecinos, logrando reivindicar la confianza de los habitantes hacia sus autoridades.

#### 1.2.7. Visión

Establecer el punto de equilibrio exacto entre el ingreso y la inversión a hacerse en Villa Nueva para llevar a los vecinos el máximo bienestar y así elevar su nivel de calidad de vida.

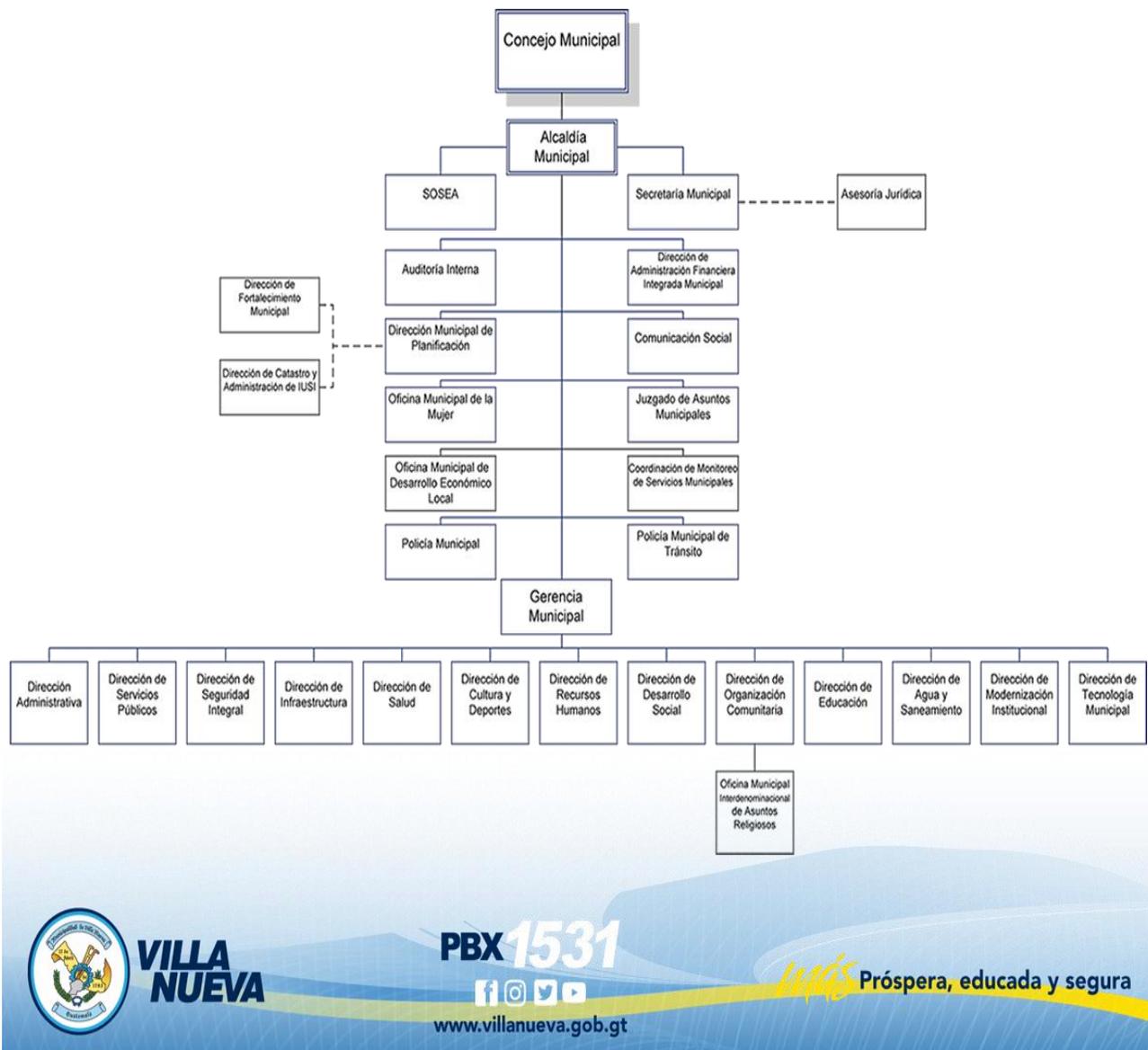
#### 1.2.8 Objetivos Institucionales

- Ejercer y defender la autonomía municipal.
- Impulsar permanentemente el desarrollo integral de todos sus habitantes.
- Velar por su integridad territorial y el fortalecimiento de su patrimonio económico, cultural y natural.
- Promover, de manera permanente y sistemática, la participación efectiva, voluntaria y organizada de los habitantes en los asuntos municipales.

#### 1.2.9. Público Objetivo

Colaboradores y población villanovana.

## 1.2.10. Organigrama



## 1.3 METODOLOGÍA

### 1.3.1 Descripción del Método

Inductivo: este se caracteriza según (Rodríguez, 2005, pág. 29) “Por ser un proceso en el que a partir de un estudio de casos particulares se obtienen conclusiones que se explican o

relacionan a los fenómenos estudiados”. Su objetivo es el de realizar un proyecto que unifique los aportes sobre cómo funciona la comunicación interna en las organizaciones.

### 1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Con el propósito de recopilar la mayor información posible sobre la necesidad identificada, se utilizaron los instrumentos de la observación, entrevistas, encuestas y focus group en los diferentes departamentos de la municipalidad, entre ellos: servicios públicos, saneamiento, policía municipal, dirección de la mujer, secretaria de obras sociales, entre otras.

Las encuestas fueron realizadas a los colaboradores de la institución, de esta forma se obtuvo una información confiable y segura, enriqueciendo el diagnóstico de comunicación interna.

Observación: Existen diferentes tipos en la observación, considerando que no todos los elementos se aplican a todos los estudios cualitativos. Los elementos se van transformando en unidades de análisis, ya que surgen de la misma inmersión y observación. (Sampieri, 2014, pág. 399).

Entrevista: Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (Sampieri, Metodología de la Investigación , 2014, pág. 403).

La entrevista, se utiliza como herramienta para recolectar datos cualitativos, estas se ejercen cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil de hacerlo por ética o alguna complicación.

Algunas características de las entrevistas:

1. El principio y el final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas.
2. El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.
3. El entrevistador ajusta su comunicación a las normas de lenguaje del entrevistado.
4. Las preguntas son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.

Encuesta: También llamada cuestionario. Según Roberto Hernández Sampieri en el libro Metodología de la investigación indica que el cuestionario es el instrumento más utilizado para la recolección de datos y consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Chasteauneuf, 2009)

Focus Group: Es la técnica de investigación de campo con aspectos cualitativos, tiene como propósito lograr una información asociada a conocimientos, actitudes, emociones, experiencias que no serían posible de obtener con los instrumentos tradicionales de investigación.

El grupo focal a estudiar las opiniones o actitudes de un público, se sugiere utilizar un grupo de personas entre 3 y 12 personas para que el grupo brinde opiniones objetivas coordinadas por un moderador, investigador o analista. El moderador se encargara de hacer una serie de preguntas y medirá el tiempo de actividad.

El trabajo de un moderador es fundamental, su función es la central a discusión para no alejarse del tema desarrollado, creando un ambiente relajado e informal.

### 1.3.3. Cronograma del diagnóstico

Mes/Actividad	Enero			Febrero	
	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2
Curso Propedéutico EPS					
Observación, búsqueda y recopilación de datos de Antecedentes					
Descripción del método y técnicas de instrumentos					
Aplicación de instrumentos					
Trasladar Encuestas y entrevistas a Análisis de datos					
Redacción de Diagnóstico					
Entrega de Diagnóstico					

Fuente Propia, EPESISTA.

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

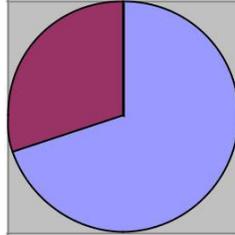
### 1.4.1 Gráficas e interpretación del resultado de las encuestas

1. ¿Cuándo recibe un mensaje de información interna, identifica claramente quién se lo envía?

Siempre 70%

Algunas Veces 30%

Nunca 0%



■ Siempre

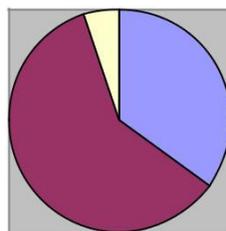
■ Algunas Veces

□ Nunca

Interpretación: Se observa que el 70% identifica la fuente de información y un 30% aún se encuentra confuso en verificar de quién o dónde proviene la información.

2. ¿Recibe información sobre capacitaciones, políticas, normativas e instrucciones de la organización?

■ Siempre 35%



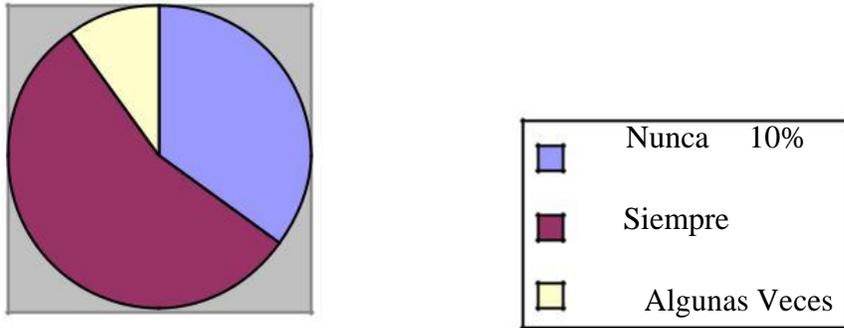
■ Algunas Veces 60%

□ Nunca 5%

Interpretación: Permite observar que el 60% de colaboradores no recibe información sobre políticas institucionales o normativas internas, sólo el 35% recibe esta información y el 5% nunca lo recibe.

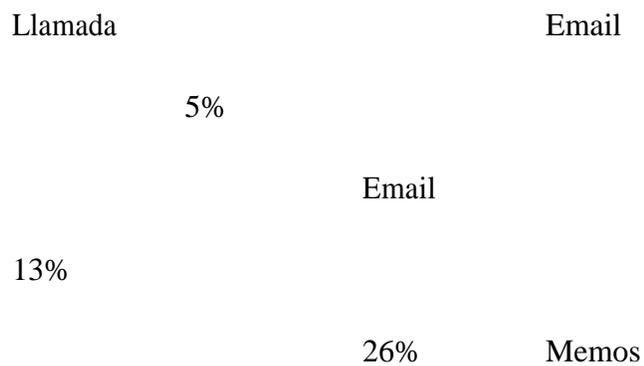
Es importante analizar la falta de socialización de esta información, las normas y políticas internas son de mucha importancia para la organización.

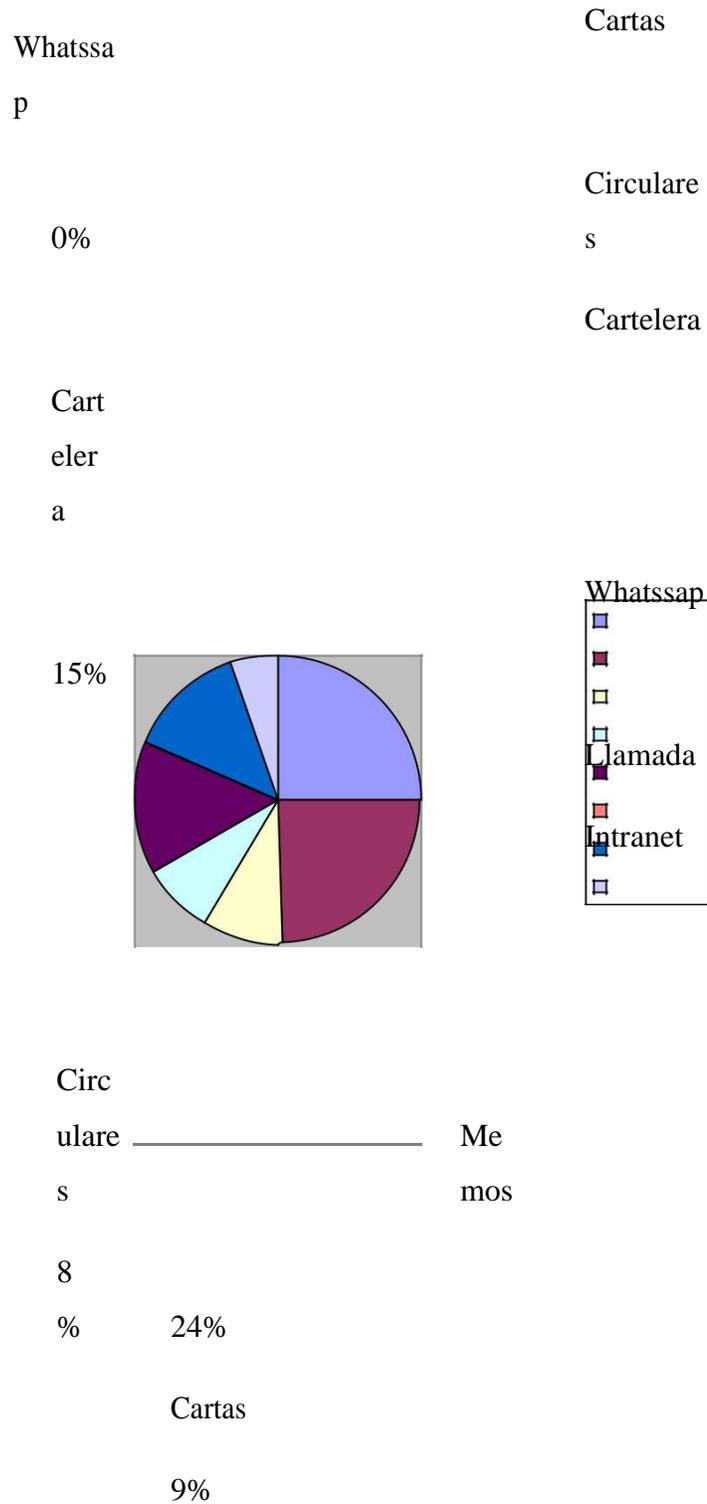
3. ¿Recibe información sobre servicios o talleres que brinda la Municipalidad de Villa Nueva?



Interpretación: El 55% de los colaboradores no recibe información sobre eventos y actividades propiamente de la institución, el 35% si recibe información pero no la socializa y el 10% nunca tiene conocimiento de ellas.

¿Identifique los canales de comunicación más utilizados dentro de la organización?





Interpretación: Los canales más utilizados para la comunicación interna de la Municipalidad de Villa Nueva son los Memos, Email y la cartelera de información. Actualmente la tecnología se

encuentra a la vanguardia de la comunicación digital, los jóvenes marcan una tendencia de infraestructura a través del uso de correo que es uno de los más utilizados, por la demanda de trabajo puede que este no se verifique de inmediato.

Para la elaboración de este diagnóstico de comunicación se utilizó la entrevista cualitativa semi-estructurada, según Ryen, 2013; y Grinnell y Unrau, 2011; se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Por consiguiente se adapta al proceso de integración de recopilación de datos. Se realizó un listado de 5 preguntas entrevistando a 4 personas entre ellas: Supervisora de Policía Municipal, Asistente Administrativa, Coordinadora de Organización Comunitaria y a Jefe de Dirección de Agua y Saneamiento.

Tablas comparativas.

Pregunta	Puntos de encuentro	Disensos
¿Hace cuánto tiempo labora para la Municipalidad de Villa Nueva?	Dos personas coinciden con cinco años y las otras dos coinciden de 16 años en adelante laborado.	
¿Conoce los canales de comunicación interna que posee la institución?	Las cuatro personas entrevistadas, mencionan que el e-mail, memos y teléfono.	De las cuatro personas, dos de ellas mencionan que es de mejor ayuda los grupos por WhatsApp
¿Qué tipo de información se	Coinciden con información	También mencionan no tener

<p>socializa dentro de la Institución</p>	<p>de promociones, empleos y capacitaciones.</p>	<p>una línea comunicativa que se respete dentro de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.</p>
<p>¿Considera que la implementación de un Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, mejoraría la comunicación interna de la Dirección de Comunicación?</p>	<p>Coinciden que el manual puede optimizar la productividad</p>	<p>De uno de los colaboradores se indica que este debe estar en constante actualización.</p>
<p>¿Cuál considera que es el medio más eficaz y ágil para recibir información interna de la institución</p>	<p>Se encuentran de acuerdo en el e-mail, boletín y WhatsApp.</p>	

Fuente Propia, EPESISTA.

## 1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

### 1.5.1 Fortalezas

Utilización de correo electrónico.

Identificación de documentos oficiales.

Seguridad Interna y externa de la información digital.

### 1.5.2 Oportunidades

Capacitarlos para tener una comunicación asertiva.

Desarrollar un plan de inducción integral con los colaboradores.

Implementar un manual de normas, procesos y procedimientos que ayude a mejorar el trabajo en la Dirección de Comunicación Social.

Oportunidades de capacitaciones mensuales.

Realizar mesas de trabajo diarias.

Optimizar el recurso humano.

Promover foros de lecturas para los colaboradores.

Centralizar la información de Dirección de Comunicación a Canal Municipal ya que deben trabajar vinculadas.

### 1.5.3. Debilidades

Falta de actualización e implementación de Manuales de normas y procesos en la Dirección de Comunicación Social.

Colaboradores sin conocimiento en Comunicación.

Falta de información referente a los nuevos proyectos de la Dirección de Comunicación Social.

Falta de recursos en el Canal Municipal que es parte de esta Dirección.

Falta de archivo digital e impreso

#### 1.5.4 Amenazas

Distorsión de la información entre colaboradores.

Mal uso de recursos.

Falta de organigrama de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.

Vulnerabilidad de información.

Poco personal en el área comunicacional.

Pérdida de credibilidad en el Canal Municipal.

## CAPÍTULO II

### 2. PLAN DE COMUNICACIÓN

#### 2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

En la actualidad la historia de la Municipalidad de Villa Nueva tiene diversos departamentos que cuentan con varios grupos en redes sociales, donde mantienen retroalimentación entre el personal administrativo y con la población, pero por diferentes circunstancias, la falta de enfoque comunicacional se les ha dificultado cumplir con la función para la cual fueron creadas: informar y resolver dudas electrónicamente, entre otras.

La Municipalidad de Villa Nueva, durante la gestión del ex alcalde Salvador Gándara (período 2004 a 2008), igual que otras organizaciones y con la finalidad de informar y brindar servicios a la población respecto del trabajo municipal realizado cotidianamente, lanzó por primera vez al mundo virtual la web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) a mediados del año 2005.

En su primer lanzamiento, la página web se conformó por cuatro secciones cuyo contenido era puramente institucional. Lo que más destacaba era la sección de fotografías. No obstante, Ericka Mayén, asistente del Alcalde durante el año 2006, comentó que, aunque se actualizaba la página web duró menos de un año, ya que a finales del mismo las autoridades municipales evaluaron su función detectando el escaso aporte que esta proporcionaba como medio de comunicación para la entidad estatal.

Esa evaluación llevó a analizar su rediseño paralelamente con la página web de la municipalidad capitalina MUNIGUATE.COM que tuvo un período de transición similar al de la comuna de Villa Nueva.

El 16 de junio del 2004 se realizaron cambios en su diseño y funciones; se agregaron nuevos servicios requeridos por los usuarios y la actualización relacionada con el quehacer municipal se hacía todos los días.

El diagnóstico para la estrategia de comunicación efectiva para los departamentos de la Municipalidad de Villa Nueva busca mostrar al personal de dicha institución, como la denominada era digital está transformando el campo de la comunicación social, brindándole (dentro del mundo analógico).

Nuevas herramientas de comunicación electrónicas de las cuales se desprende el uso de correo electrónico, foros y chat de los que aún se desconoce el potencial comunicacional que tiene.

Patricia Chávez, en su artículo comunicación a la Carta, Nuevas Tecnologías en los Medios de Comunicación Electrónica dice: “Corresponde hoy a los comunicadores, con mayor urgencia y más que nunca hacerse cargo de la complejidad, transformar la información en conocimiento, gestionar el conocimiento y responder de modo más efectivo a un público que a fuerza de ir a la deriva, naufragando en muchos casos, ha comprendido que podemos ayudarle a navegar en la información”.

## 2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

### 2.2.1 Objetivo General

Fortalecer la comunicación interna de la Municipalidad de Villa Nueva.

### 2.2.2. Objetivos Específicos

- Renovar herramientas para la comunicación interna de la Dirección de la Municipalidad de Villa Nueva.
- Elaborar manual de normas, procesos y procedimientos en apoyo a la comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.
- Capacitar a los trabajadores de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva con las nuevas herramientas para mantener una buena comunicación interna.

## 2.3 PÚBLICO OBJETIVO

Datos demográficos

Edad: de 18 a 70 años – Sexo: hombres y mujeres – Estado civil: Solteras, casadas, viudas, divorciadas. – Religión: Católica en su mayoría – Nivel Educativo: Básico, Nivel diversificado, Universitario y Maestrías.

## Datos Geográficos

---

Por su ubicación: Las oficinas se encuentra en área Urbana – Clima: Caluroso con temperaturas entre 20 y 30 grados –

---

### Nivel Socioeconómico

---

Se encuentran en niveles socioeconómicos tipo: C+ media alta, con ingresos de Q.35,000 a Q.84,000; tipo C media, ingresos de Q.11,000.00 a Q.34,000.00; tipo D+ media baja de Q.6,800.00 a Q.10,000.00 y por último tipo D baja alta, con rangos de Q.2,700.00 a Q.6,000.00

## 2.4 MENSAJE

La Municipalidad de Villa Nueva se caracteriza por brindar servicios clínicos, servicios básicos (agua y extracción de basura), cursos prácticos hacia la población del lugar, actividades cívicas y deportivas, entre otros, con enfoque en su slogan: más próspera, educada y segura. De esta manera la Municipalidad mantiene en alto sus estándares de servicio.

## 2.5 ESTRATEGIA

Fortalecer la comunicación interna en la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.

## 2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1- Implementar manual de normas, procesos y procedimientos en la Dirección de Comunicación Social.

Como resultado de la observación dentro de la práctica, es necesario implementar un manual para desarrollar de mejor manera el trabajo y establecer lineamientos para cada uno de los colaboradores de la Dirección de Comunicación Social.

Acción Comunicacional: Implementación de Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.	
Estrategia	Fortalecer la comunicación interna en la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.
Problema	Los colaboradores no tienen lineamientos predeterminados para la realización de proyectos, dentro de la Dirección de Comunicación Social, ni los Community Manager de otras dependencias de la Municipalidad de Villa Nueva.
Producto	Manual de normas, proceso y procedimientos de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva

Objetivo Comunicacional	Impulsar a los colaboradores a realizar su trabajo según las normas, procesos y procedimientos que este contiene.
Tipo de Mensaje	Formativo
Público Objetivo	Colaboradores de la Dirección de Comunicación Social y Community Manager de otras dependencias de la Municipalidad de Villa Nueva.
Medio de difusión	Impreso - Correo Electrónico - Personal

Fuente Propia, EPESISTA.

## Acción 2. Capacitación sobre comunicación asertiva.

Como resultado de las encuestas realizadas y la observación es necesario capacitar al personal en relación al tema nombrado

Acción Comunicacional: Capacitación sobre Comunicación Asertiva	
Estrategia	Fortalecer la comunicación interna en la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.

Problema	Los colaboradores no muestran objetividad en la comunicación interna.
Producto	Comunicación Asertiva
Objetivo Comunicacional	Que los colaboradores mantengan el equilibrio en la comunicación clara y efectiva.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Colaboradores del Departamento de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.
Medio de difusión	Capacitación presencial

Fuente Propia, EPESISTA.

Acción 3. Creación de infografías para dar a conocer el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos.

Acción Comunicacional: Creación de Infografías	
Estrategia	Fortalecer la comunicación interna en la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.
Problema	Se implementara un Manual de Normas, Procesos y Procedimientos.
Producto	Infografías
Objetivo Comunicacional	Que los colaboradores conozcan el nuevo Manual de Normas, Procesos y Procedimientos.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Colaboradores del Departamento de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.
Medio de difusión	Digital – Correo electrónico – WhatsApp

Fuente Propia, EPESISTA.

Acción 4. Implementar cartelera para festejar cumpleaños y colocar reconocimientos de labor.

Para motivar al personal es necesario elaborar material visual donde se realice una muestra de agradecimiento y cariño al personal del departamento.

Acción Comunicacional	
Estrategia	Cartelera informativa y de festejos.
Problema	Que a los colaboradores no se les realiza una muestra de afecto ni reconocimiento de su labor.
Producto	Cartelera informativa

Fuente propia, EPESISTA.

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.

##### 3.1.1 Financiamiento

El proyecto fue cotizado por un diseñador gráfico con una inversión aproximada de Q10,000.00; valor que no fue posible financiar la Municipalidad de Villa Nueva ya que las fuentes de financiamiento internas por ser periodo de año electoral no se encuentran con un presupuesto para proyectos que se presentaran a la institución después de medio año.

La Epesista realizo los diseños y suplió los gastos necesarios en el proyecto.

##### 3.1.2 Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Manual impreso, full color, tamaño carta.	Q. 250.00	Q. 250.00	EPESISTA
1	Manual Digita, en USB	Q. 80.00	Q.80.00	EPESISTA
6	Impresión de infografía 11x8.5cm	Q. 3.000	Q. 18.00	EPESISTA
1	Capacitadora	Q.300.00	Q.300.00	EPESISTA
12	Coffe Break	Q.15.00	Q.180.00	EPESISTA
	Total		Q.828.00	

Fuente propia, EPESISTA.

### 3.1.3 Beneficiarios

Primarios: Director (a) de la Dirección de Comunicación Social

Secundarios: Jefes de área de la Dirección de Comunicación Social/ Canal Municipal

Terciarios: Colaboradores de la Dirección de Comunicación y Canal Municipal

### 3.1.4 Recursos Humanos

La elaboración del manual fue en colaboración conjunta con Erwin Morales Epesista de la misma carrera y casa de estudio, así también con la colaboración del Lic. Rodolfo Flores Director de la Dirección de Comunicación Social, y del señor Bayron Aragón y Lorenzo, quienes compartieron conocimientos específicos para poder llevar acabo el manual de procesos.

La Dirección de Comunicación social, quien gestiono los trámites para la aplicación de dicho proyecto dentro de la institución.

Se obtuvo asesoría por parte de la Licda. María del Mar Enamorado Mazariegos, quien es especialista en Comunicación Organizacional, referente a comunicación asertiva, solicitando una reestructuración de organigrama de la Dirección de Comunicación Social.

### 3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva 5ta. Avenida 4-45 Zona 1 Villa Nueva.

Canal Municipal 6ª calle 17-45 Zona 4 Centro Municipal, Mercado Nuevo, Local 18.

## 3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Estrategia: Fortalecimiento de la comunicación Interna de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.

Acción 1: Elaboración de Manual de Normas, Procesos y Procedimientos para la Dirección de Comunicación Social

Problema	Los colaboradores no tienen lineamientos predeterminados para la realización de proyectos, dentro de la Dirección de Comunicación Social, ni los Community Manager de otras dependencias de la Municipalidad de Villa Nueva.
Objetivo Comunicacional	Impulsar a los colaboradores a realizar su trabajo según las normas, procesos y procedimientos que este contiene.
Tipo de Mensaje	Formativo
Público Objetivo	Colaboradores de la Dirección de Comunicación Social y Community Manager de otras dependencias de la Municipalidad de Villa Nueva.
Medio de difusión	Impreso - Correo Electrónico - Personal

Fuente Propia

Requerimientos mínimos del manual.

- a. Tener una computadora o un teléfono inteligente.

- b. Tener instalado un lector de PDF
- c. Tener una cuenta de correo electrónico institucional

Características: el manual de normas, procesos y procedimientos es de fácil acceso, usabilidad y de carácter intuitivo.

Es un instrumento de consulta técnica que define y establece la estructura organizacional de la Dirección de Comunicación Social

Define las rutas a seguir para lograr eficientemente las diversas tareas que se realizan en la Dirección de Comunicación Social.

Apoyo para la comunicación interna	Apoyar la difusión de información de los eventos, tener una comunicación asertiva no solo en la oficina de Comunicación Social sino en conjunto con el canal de Villa Nueva.
Fortalecimiento de Comunicación interna	Implementar estrategias de divulgación en temas relacionados a comunicación interpersonal con los sectores municipales en general para incrementar la eficiencia y veracidad comunicacional.
Elaboración de Material Digital e Impreso	Gestionar el material impreso para ser utilizado en las diferentes actividades de la Municipalidad, para la divulgación e información de temas específicos relacionados con acciones de la identidad.
Elaboración de Material Audio Visual	Apoyar en el diseño, elaboración y difusión por medios de comunicación, (tv y redes sociales de la Municipalidad de Villa Nueva)
Eventos Institucionales	Consiste en la planificación, montaje y desmontaje de actividades, como actos protocolarios, talleres y otros eventos que permitan exaltar las acciones de la institución, incluyendo normas de protocolo y apoyo logístico.
Gestiones Administrativas para Pago de Productos y/o servicios Publicitarios	Gestionar ante las autoridades administrativas a través del Delegado respectivo, los recursos para la compra de bienes y servicios necesarios para llevar a cabo las actividades de la

	Dirección de Comunicación Social.
Seguimiento de Redes Sociales de las Dependencias de la Institución	Recabar información sobre acciones que responden a los objetivos institucionales para ser difundidas a través de redes sociales de las dependencias institucionales.
Monitoreo de Medios de Comunicación	Informe diario de noticias de notas que mencionan a la institución, así como de temas afines al giro de las actividades que ésta realiza y que han sido publicadas en los diferentes medios de comunicación.

Fuente propia.

### ¿Qué es un Manual de Normas, Procesos y Procedimientos?

El manual constituye un instrumento de apoyo a las tareas específicas de la Dirección de Comunicación Social, de tal manera que está orientado a los principales procedimientos que realiza dicha Dirección, de forma eficiente, ordenada y con apego a las normas correspondientes para darle cumplimiento a la transparencia y eficiencia de los procesos que realizan, como Unidad de apoyo a la Municipalidad y todas sus áreas sustantivas.

El manual está dirigido al personal que labora en la Dirección de Comunicación Social, regulando su accionar en las tareas que le corresponde y las relaciones entre esta y las diversas direcciones, incluyendo en el manual la divulgación con quienes están sujetos a los preceptos del presente manual.

### Beneficios del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos

Los beneficios del uso del manual se agrupan en el aumento de la eficiencia.

#### Aumento de la Eficiencia.

La principal ventaja que muestra el trabajar siguiendo las normativas de un manual es la manera útil y sencilla en el ahorro de tiempo, de respetar jerarquías y realizar el trabajo de una mejor manera. A esto se le agrega una facilidad de labores para cada uno de los colaboradores, el aumento significativo de productividad.

Porcentaje de público objetivo: Se estima tener un alcance de un 80% de los colaboradores, debido a que el personal del Canal Municipal solo cuenta con una computadora para uso de recursos ofimáticos, las otras tres computadoras se utilizan mayormente para realizar ediciones y producciones de contenido televisivo.

**MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA, GUATEMALA**  
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL



ELABORADO POR:  
EPESISTAS  
ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
YASMÍN CARRERA / ERWIN MORALES  
AGOSTO 2019

Portada de Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de la Municipalidad de Villa Nueva, Fuente Propia, elaborado por EPESISTA Yasmín Carrera, Erwin Morales.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN  
II. OBJETIVOS DEL MANUAL  
Objetivo general  
Objetivos específicos

III. MARCO NORMATIVO  
Leyes, reglamentos y normas

IV. GENERALIDADES DEL MANUAL  
Alcance  
Términos, siglas y/o definiciones  
Simbología ANSI que se utilizara en el diagrama de flujo

V. MECANISMO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL  
Monitoreo y seguimiento  
Modificación y/o actualización

PROCEDIMIENTOS  
APOYO PARA LA COMUNICACION INTERNA  
FORTALECIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA  
ELABORACIÓN DE MATERIAL DIGITAL E IMPRESO  
ELABORACIÓN DE MATERIAL AUDIO VISUAL  
EVENTOS INSTITUCIONALES  
GESTIONES ADMINISTRATIVAS PARA PAGO DE PRODUCTOS  
Y/O SERVICIOS PUBLICITARIOS  
SEGUIMIENTO DE REDES SOCIALES DE LAS DEPENDENCIAS  
INSTITUCIONALES  
MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN  
ANEXOS

Fotografía de Índice de Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva. Diseño elaborado por EPESISTA, Fuente propia.



Fotografía de Contra portada de Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva. Diseño elaborado por EPESISTA, Fuente propia.

## Acción 2: Capacitación sobre Comunicación Asertiva

### Objetivo Comunicacional:

Que los colaboradores mantengan el equilibrio en la comunicación clara y efectiva.

### Descripción:

Los colaboradores no muestran objetividad en la comunicación interna. Por lo que se les brinda una capacitación sobre comunicación asertiva, para proponerles herramientas y actividades que ayuden en el equilibrio laboral.

### Resultados de la Capacitación:

- Existe un equipo capaz, más no ejercen la comunicación asertiva.
- Se confunde sinceridad con comunicación asertiva.
- Existe una limitante de comunicación pasiva, para evitar problemas e inconvenientes distintos niveles.

Hay resistencia al reconocimiento de errores, atribuyendo las limitantes laborales a directivos y personas fuera del círculo laboral íntimo.

Se refleja la ausencia de liderazgo y solidaridad.

Es evidente el nulo respaldo directivo.

Es necesario un proceso de capacitación, motivación, trabajo en equipo para mejorar el clima laboral.

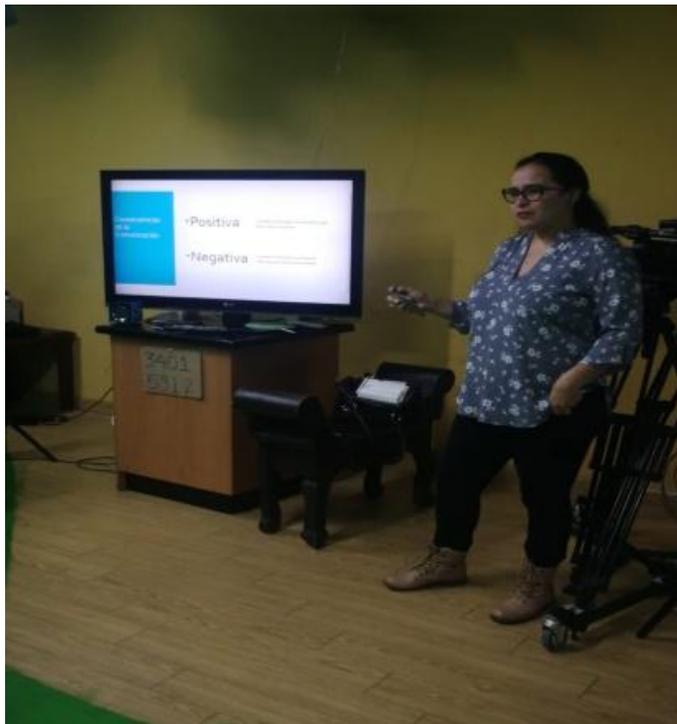
Se proyecta el estrés como parte de la cotidianidad laboral.

Falta de estrategia al emitir mensajes asertivos.

△Es necesaria la identificación de momentos propicios y personas correctas, dentro del nivel jerárquico para transmitir inquietudes, incomodidades y propuestas.



Fuente propia, Capacitación de Comunicación Asertiva, Licda. María del Mar Enamorado Mazariegos, Personal de Canal Municipal.



Fuente Propia, Licda. en Comunicación Organizacional, María del Mar Enamorado Mazariegos, impartiendo capacitación a colaboradores de Canal Municipal.



Fuente Propia, Lic. Jorge García, Bayron Aragón, Lorenzo, Alberto de León, EPESISTA Yasmín Carrera, Capacitación Comunicación Asertiva.

Acción 3: Diseño de infografías y afiches para socializar información.

Objetivo Comunicacional

Diseñar material impreso y digital para introducir el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, motivar el uso de esta herramienta.

Descripción

El diseño de los afiches e infografías fue elaborado por la Epesista, la socialización de los archivos digitales se realizó con la ayuda de la secretaria de la Dirección de Comunicación Social.

Acciones desarrolladas.

Se realizó la impresión de seis infografías, que fueron colocadas en las áreas específicas, para que la información de estuviera en la institución. Los diseños digitales fueron socializados por medio electrónico.



Fuente Propia, Diseñada por EPESISTA Yasmín Carrera, infografía contenido de Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva.



Fuente Propia, Diseñada por EPESISTA Yasmín Carrera, infografía Generalidades del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Villa Nueva

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad/mes	Mayo				Junio				Julio			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión con Director de Comunicación Social para revisión de proyecto.	■	■	■	■								
Reunión con Area de diseño para presentación de proyecto			■	■								
Reunión con encargados de Canal Municipal para presentación de proyecto.				■								
Reunión con Director de Comunicación Social para coordinar Capacitación				■	■	■						
Realización de Capacitación con colaboradores de la Dirección de Comunicación Social							■	■				
revisión de informe de proyecto sub Director.								■	■			
Realización de Manual de Normas, Procesos y Procedimientos.										■		
Revisión de Manual con Encargados de Dirección de Comunicación									■	■		
Elaboración de infografías informativas						■	■					
Redacción de informe de proyecto								■	■			
Proceso de pruebas de uso de manual									■	■		
Socialización de infografías vía correo electrónico									■	■		
Autorización para la implementación de Manual.										■	■	

Fuente Propia.

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Acción	Control	Seguimiento
Utilización de Manual	Verificar el uso adecuado del Manual, en las distintas áreas de la Dirección de Comunicación.	Designar un encargado que analice el impacto del uso del manual, de forma mensual. Retroalimentar cuando sea necesario o agregar área para seguimiento de control.
Diseñar infografías	Diseños con análisis del uso del Manual.	Seguimiento por el área de diseño gráfico. La correcta socialización de material digital por correo electrónico de nuevos diseños para promover y ver avances de rendimiento laboral.
Capacitaciones	Supervisar la mejora comunicacional	Supervisar la comunicación asertiva con los colaboradores y jefes de la Dirección de Comunicación Social.

Fuente Propia

## CONCLUSIONES

A través del diagnóstico de comunicación se demostró la necesidad de un manual de normas, procesos y procedimientos, para realizar de una manera eficiente la comunicación interna, así como también la implementación de capacitaciones constantes con apoyo administrativo. De esta forma, al momento de consultar la información relacionada con su ambiente laboral, los colaboradores de la institución obtendrán datos y procedimientos asertivos que facilitaran la retroalimentación idónea en las actividades de la institución.

En el grupo focal uno de los instrumentos utilizados para la recopilación de datos de este proyecto, se describió que un manual es una solución para mejorar la comunicación interna en la Dirección de Comunicación, siempre que este conlleve información útil para el colaborador y minimizar esfuerzo al colaborador, que cuente con descripción de actividades para encontrar el giro organizacional correcto.

Se realizaron entrevistas y encuestas a mandos medios, personal administrativo y operativo, donde se pudo constatar que los colaboradores quieren tener una línea de comunicación directa con los jefes por lo cual es necesario mantener una comunicación asertiva y seguir las direcciones del manual.

La actualización por medio de capacitaciones constantes, será una parte fundamental para el logro de la mejora comunicacional interna de la Dirección, siendo una herramienta confiable y asertiva, que puede ser observado en cualquier momento y verificado con fichas de análisis, resolución de dudas o inquietudes que puedan surgir.

## **RECOMENDACIONES**

Dar seguimiento a las mejoras y actualizaciones de información para el manual de normas, procesos y procedimientos, para centralizar la información que se maneja en la Dirección de Comunicación Social, así como la mejora continua de este manual en el área de diseño y funcionalidad.

Las Direcciones y jefaturas deben involucrarse en la utilización del manual, mantener una mejora comunicacional, generando influencia en sus colaboradores para formar hábito de centralizar la información que se genera en cada dependencia de la Municipalidad, siendo la Dirección de Comunicación quien debe emitir la información y aprobar la información que será publicada en cualquier red social.

El objetivo de la institución es brindar servicios a la población, por lo tanto es necesario que los colaboradores se sientan parte de dicha institución, que cuenten con la mejor información para asesorar correctamente a los pobladores.

Dentro de la institución es necesario designar a encargado que supervise el uso correcto del manual, generando las gestiones para su actualización, también seguir implementando mejoras a esta herramienta de acuerdo a las necesidades.

## GLOSARIO Y TERMINOS

### A

**Antecedentes:** Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.

**Arte:** Usualmente se le llama arte a la actividad mediante la cual el ser humano expresa ideas, emociones o, en general, una visión del mundo, a través de recursos plásticos, lingüísticos, sonoros, o mixtos.

**Arte Final:** Original publicitario totalmente acabado y listo para su reproducción.

### B

**Brief:** Documento que se encuentra por escrito información del cliente con el objetivo de una exitosa campaña publicitaria.

**Brochure:** Arte final de 4 páginas.

### C

**Canal de comunicación:** es el método empleado para enviar un mensaje al receptor, no es el contenido del mensaje.

**Comunicación:** Proviene del latín communis que significa común. También en castellano el radical común es compartido por los términos comunicación y comunidad. Ello indica a nivel etimológico la estrecha relación entre comunicarse y estar en comunidad. En otras palabras, se “está en comunidad” porque “se pone algo en común” a través de la comunicación”.

**Cotejar:** Confrontar algo con otra u otras cosas, o compararlas teniéndolas a la vista.

**Creatividad:** Facultad de crear.

### D

**Diagnóstico:** Se refiere en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias, permitiendo juzgar mejor qué es lo que está pasando.

**Diseño:** raza o delineación de un edificio o de una figura.

### E

**Entrevista:** Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios.

**Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

## F

**Focus Group:** Es una técnica de estudio de las opiniones o actitudes de un público específico.

**Fotografía:** Arte de fijar y reproducir por medio de reacciones químicas, en superficies convenientemente preparadas, las imágenes recogidas en la cámara oscura.

## H

.

## I

**Imagen** Figura, representación, semejanza y apariencia de algo.

**Imagen de marca:** Es una representación mental de los atributos y beneficios percibidos por el producto o marca.

## M

**Mensaje:** Es el resultado del proceso de codificación. Se expresa el objetivo que persigue el comunicador y lo que espera comunicar a su destinatario.

## R

**Retroalimentación:** Es la respuesta del mensaje por parte del receptor y que le permite al comunicador establecer si se ha recibido su mensaje y si ha dado lugar a la respuesta buscada. La retroalimentación puede indicar la existencia de fallos en la comunicación.

**Ruido:** Se puede definir como cualquier factor que distorsiona la intención que perseguía el mensaje y puede producirse en todos los elementos de la comunicación.

## P

**Pieza publicitaria:** Aviso realizado para ser reproducido según las técnicas de un medio de comunicación.

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

## S

.

## T

## BIBLIOGRAFÍA

Chasteauneuf. (2009).

Rodríguez. (2005). *Metodología*.

Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación* .

Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación* .

García, N. V. (2016). *Análisis histórico político de la toma de posesión del presidente de la república Jimmy Morales*. Guatemala: Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Interiano, C. (1994). *Elementos de persuasión*. Guatemala: Edición CESCO.

Interiano, C. (1995). *Semiología y comunicación* . Guatemala: Ediciones Paz.

Interiano, C. (1999). *Cultura y Comunicación de masas en Guatemala*. Guatemala: Editorial Estudiantil Feniz .

Interiano, C. (2014). *Medios de comunicación, política y gobierno*. Guatemala: Dirección General de Investigación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

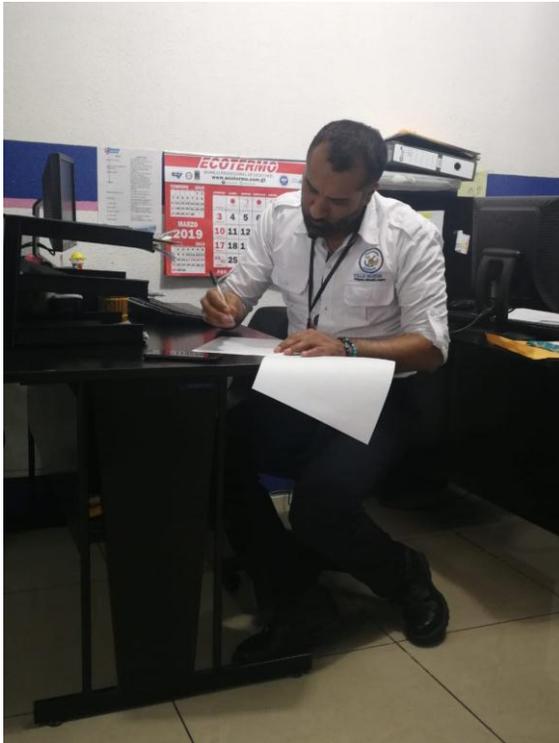
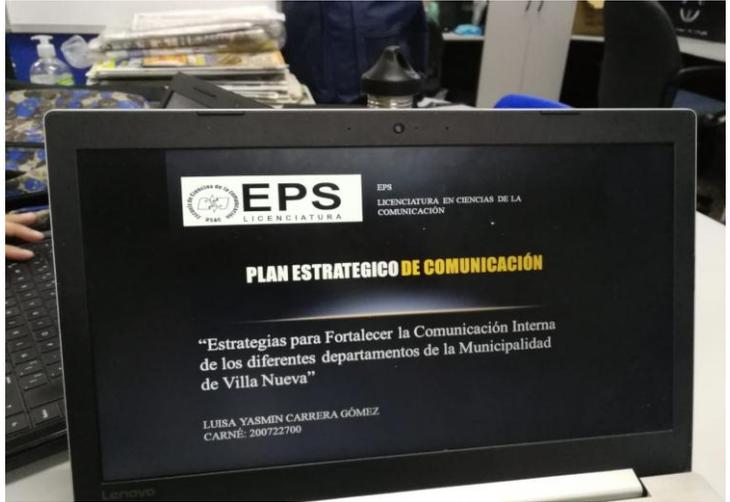
Jiménez, J. U. (febrero-abril de 2001). *Razón y palabra*. Obtenido de [http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n21/21\\_hjimenez.html](http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n21/21_hjimenez.html)

Leycegui, Y. M., & Lugo, J. A. (2011). *Palabra y poder: Manual del discurso político*. México: Grijalbo Mondadori.

## **EGRAFIA**

- <https://www.significados.com/intranet/>
- <https://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>
- <http://www.infoamerica.org/teoria/berlo1.htm>
- Diccionario de la Real Academia Española (Fecha de consulta: agosto de 2018)
- Disponible en: <http://www.rae.es/>

## ANEXOS





*Fotografías tomadas por Epesista Yasmín Carrera, a personal de la municipalidad de Villa Nueva.*

## Horas de Práctica.



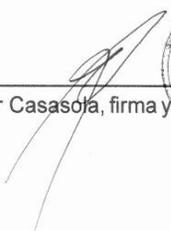
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



### Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

**Nombre del Alumno (a):** Luisa Yasmín Carrera Gómez  
**No. Carné y DPI:** 200722700/1573388350101  
**Jefe o Encargado (a):** Lic. Ender Casasola, Subdirector de Comunicación Social.  
**Institución o Empresa:** Municipalidad de Villa Nueva  
**Supervisor de EPSL:** Lic. Josue Andrade

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 19	Mayo	5	5	5	5	5		25hrs.
2	Del: 03/ Al:07	Junio	5	5	5		5		20hrs.
3	Del: 10/ Al:14	Junio	4	4	4	4	4		20hrs.
4	Del: 17/ Al:21	Junio	4	4	8	8	8		36hrs.
5	Del: 24/ Al:28	Junio	4	4	8	8	8		36hrs.
6	Del: 01/ Al:05	Julio	8	8	8	8	8		40hrs.
7	Del: 08/ Al:12	Julio	8	8	8	8	8		40hrs.
8	Del: 15/ Al:19	Julio	8	8	8	8	8		40hrs.
9	Del: 22/ Al:26	Julio	8	8	8				24hrs.
10	Del: 29/ Al: 02	Agosto	8	8		8			24hrs
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									305 hrs.

(f)    
Ender Casasola, firma y sello(a) o Encargado

(f) \_\_\_\_\_  
Lic. Josue Andrade – Supervisor EPSL