



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para la difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco**

Brenda Argentina Rodríguez Ocampo

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para la difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco**

Brenda Argentina Rodríguez Ocampo

200722692

Asesor Lcda. Krista María Ramírez

Guatemala, septiembre 2020



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

**Director**

Lcdo. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

Dr. José María Torres Carrera

**Supervisora**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

**Supervisor**

Lcdo. Luis Fernando Lucero

**Supervisor**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

**Supervisora**

M.A. Evelin Hernández

**Supervisora**

Lcda. Krista María Ramírez

**Supervisora**

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

**Supervisores**

Lcdo. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 22 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Brenda Argentina Rodríguez Ocampo  
Carné No. 200722692  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **"Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna para la Difusión del Teletrabajo en la Municipalidad De Mixco"** y de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del Tribunal Examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar a la Biblioteca Flavio Herrera, Biblioteca Central y a la Coordinación de EPSL de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

Lcda. Krista María Ramírez Nájera  
Supervisora

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Evelin Morazán  
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador





Guatemala 21 de mayo del 2020  
EPSL-C54-2020

Ingeniero:  
César Augusto López Portillo  
Jefe de Recursos Humanos  
Municipalidad de Múxco  
Ciudad Guatemala.

Distinguido Ingeniero López:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Brenda Argentina Rodríguez Ocampo**, carné no. **200722692** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada de forma *virtual*, no *presencial*, en su institución. Por disposiciones superiores en la Universidad de San Carlos de Guatemala, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por *medios electrónicos y plataformas virtuales*.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2020 de su Institución, y que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con *medios electrónicos o plataformas virtuales*, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al proceso de comunicación interna o Externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL– cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,



"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Dr. José María Porres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo  
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920



Ciudad de Mixco, 30 de Abril de 2020  
OFICIO NO.DRH-0319-2019/CLP/sg

**DOCTOR**  
**JOSE MARIA TORRES CARRERA**  
**COORDIADOR EPS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**PRESENTE.**

Por este medio me dirijo a usted, para confirmarle la aceptación de la estudiante, BRENDA ARGENTINA RODRIGUEZ OCAMPO, para realizar la **PRÁCTICAS SUPERVISADA**, de la carrera de **LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION** a partir del 04 de Mayo de 2020, lugar de ubicación. **UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PROTOCOLO.**

Agradeciendo su atención me suscribo de usted;

  
**ING. CESAR AUGUSTO LOPEZ PORTILLO**  
**DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS**  
**MUNICIPALIDAD DE MIXCO**



*¡Trabajando por nuestra Ciudad!*

C.c. Archivo

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido del presente trabajo.

## Dedicatoria

**A Dios:**

Por las bendiciones que ha derramado en mí vida, porque en este tiempo tan difícil para el mundo, me ha permitido culminar esta etapa tan importante en mi vida.

**A mis padres:**

Leonel Rodríguez e Ivonne Ocampo por darme la vida por su apoyo incondicional, sus esfuerzos y por enseñarme que todo lo que inicia se debe de terminar. Y por nunca perder la fe en que esto se iba a lograr algún día.

**A mis hermanos:**

Leonel Rodríguez y María Fernanda Rodríguez por su ayuda incondicional y apoyo.

**A mi esposo:**

Julio Méndez, por su gran amor, paciencia en este proceso y apoyo incondicional porque ha estado conmigo desde que inicié este sueño.

**A mis hijos:**

Julio Leonel y David Leonel por ser la más grande motivación para culminar esta etapa.

**A mi cuñada:**

Paulina Scott Por su ayuda y apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA** por abrir sus puertas a mi formación profesional.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por permitirme ser parte de ella. A todos los docentes que compartieron sus conocimientos conmigo.

A **Doctor José Torres** por el apoyo brindado en este proceso.

A **Máster Evelin Morazán** por el apoyo y la buena disposición en este proceso.

A **Lcda. Krista Ramírez** por el apoyo en este proceso.

A la **MUNICIPALIDAD DE MIXCO** por abrirme sus puertas y ser parte tan importante de este proyecto.

A la **Lcda. Patricia Maribel** por su apoyo y correcciones en este largo proceso. Por ser una mano amiga en todo momento.



## Índice

I. Introducción	I
II. Antecedentes	II
III. Justificación	III
Capítulo I	1
DIAGNOSTICO DE COMUNICACIÓN	1
1. La institución	1
1.2. Perfil institucional	1
1.3. Ubicación geográfica	1
1.4. Integración y alianzas estratégicas	2
1.5. Origen e historia	3
1.6. Departamentos o dependencias	4
1.6.1. Organigrama Institucional	11
1.7. Misión	13
1.8. Visión	13
1.9. Objetivos Institucionales	13
1.10. Públicos Objetivos	14
1.11. Diagnóstico	15
1.11.1. OBJETIVO GENERAL DEL DIAGNÓSTICO	15
1.11.2. Objetivos Específicos del Diagnóstico	15
1.12. Técnicas de Recolección de Datos	16
1.13. Observación	16
1.14. Documentación	17
1.15. Entrevistas de profundidad	18
1.16. Interpretacion de resultados	18
1.17. FODA	19
1.18. Problemas Detectados	21
1.19. Planteamiento del Problema Comunicacional	21

1.20. Indicadores de Éxito	21
1.21. Proyecto a Desarrollar	21
Capitulo II	22
PLAN DE COMUNICACIÓN	22
2. Plan estratégico de comunicación	22
2.1. Descripción técnica de la estrategia del proyecto	23
2.2 Objetivos de la Estrategia	23
2.2.1 Objetivo general	23
2.2.2 Objetivos específicos	23
2.3. Misión	24
2.4. Visión	24
2.5 Elementos comunicacionales	24
2.5.1 Comunicación	24
2.5.2. Comunicación Organizacional	24
2.5.3. Comunicación interna	25
2.5.4. Comunicación virtual	25
2.5.5. Estrategia	25
2.5.6. Plan estratégico	24
2.6 Alcances	26
2.6.1. Limites	27
2.7. Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicación	27
2.8. Actividades para la Operatividad de la Estrategia	28
2.8.1 acción 1	28
2.8.3 Acción 3	29
2.8.4 Acción 4	29
2.8.5 Acción 5	30
2.9 Cronograma	30
2.10. Financiamiento	31
2.11. Presupuesto	31
2.12. Beneficiarios	31
2.13. Recursos Humanos	32

2.14. Áreas Geográficas de Acción	32
2.15. Cuadro Comparativo de Estrategias.	33
Capitulo III	34
3. Informe de ejecución	34
3.1. Estrategia para la difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.	34
3.2. programación y calendarización	39
IV Conclusiones	40
V Recomendaciones	41
VI Referencias bibliográficas/E grafías	42
VII. ANEXOS	44



## Introducción

El diagnóstico realizado en la Municipalidad de Mixco, Guatemala. Utilizando herramientas cualitativas permitió determinar elementos necesarios para elaborar una estrategia Comunicacional para divulgar y dar a conocer el teletrabajo y poderlo implementar.

El presente informe incluye antecedentes históricos de la municipalidad de Mixco, origen e historia, departamentos que la integran, misión, visión, objetivos de la Municipalidad de Mixco. Para la recolección se utilizaron las técnicas de observación y recolección de datos lo que permitió establecer la percepción y el conocimiento que tienen los colaboradores acerca de la nueva era de la comunicación.

Fueron realizadas entrevistas *On Line* a los colaboradores de la Municipalidad para saber de primera mano que conocimiento tienen con los sucesos que se están presentando en la actualidad.

El diagnóstico mostró la necesidad de realizar una estrategia de comunicación para dar a conocer e informar a los colaboradores sobre el teletrabajo, así como invitarlos a participar en este proceso. Se realizó una campaña utilizando carteleras, afiches y folleto informativo impreso, así como un sitio web.

## **Antecedentes**

Se decide llevar a cabo un estudio del teletrabajo ya que desde que se impusieron las restricciones a las salidas y el desplazamiento para evitar la propagación del COVID-19 se ha tenido que diseñar soluciones de emergencia para que los colaboradores puedan trabajar desde casa. Ahora que se ha tenido que adaptar a la nueva normalidad el trabajo a distancia a llegado para quedarse.

La comunicación de la municipalidad de Mixco ha sido estudiada en diferentes ramas, por estudiantes de la Universidad de San Carlos, tales estudios se presentan a continuación.

Pineda, M. en su informe de Ejercicio Profesional Supervisado titulado “Estrategias Para Fortalecer la Comunicación Interna en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco” (2018), tiene como objetivos 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 y fortalecer la comunicación organizacional.

Miranda, A. en su tesis "Estrategia de comunicación interna para el Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Mixco" (2010) tiene los objetivos de diseñar un manual de funcionamiento y organización para el departamento de relaciones públicas de la municipalidad de Mixco, que determine las principales atribuciones de cada puesto, con el fin de facilitar el trabajo de sus integrantes y optimizar el servicio que se brinda a los distintos tipos de públicos que visitan dicha oficina.

Definir un modelo de visión, misión, organigrama y memoria de labores para el departamento de relaciones públicas con el propósito de crear en los empleados un sentido de pertenencia a dicho departamento es la importante la imagen institucional a nivel interno de la misma y dar a conocer a los integrantes del departamento de relaciones públicas la estructura y contenido tanto del manual como de los demás materiales comunicativos (misión, visión y organigrama) que forman parte de la estrategia de comunicación interna.

## **Justificación**

El presente trabajo de investigación, para hacer un diagnóstico en la Municipalidad de Mixco, departamento de Guatemala, para identificar el impacto del Covid 19 (Coronavirus), en las operaciones de la comuna y buscar la implementación del teletrabajo y capacitación para que los colaboradores y funcionarios Municipales, puedan migrar paulatinamente al trabajo remoto, para disminuir el riesgo de contagio masivo en la Municipalidad de Mixco, lo cual permitirá evitar riesgos de suspender operaciones y que continúen laborando desde casa, para que acudan a sus sedes, únicamente cuando sea estrictamente necesario.

La pandemia del Covid19, ha impactado al mundo desde distintos puntos de vista, uno de ellos es la actividad comercial, en la que se ha priorizado el distanciamiento social, para evitar el contacto físico de las personas, dado que este virus es contagioso. Una de las modalidades adoptadas de inmediato por las empresas, instituciones y sector educativo es el teletrabajo en una gran parte de sus actividades, no obstante, este cambio acelerado en el formato de trabajo, sin tener una etapa de capacitación y adquisición de herramientas tecnológicas que disminuyan la vulnerabilidad de ataques cibernéticos, puede implicar riesgo en la información institucional y personas, haciendo que el trabajo remoto sea inseguro y que incluso sea un mal equiparable al mismo virus.

Es por ello por lo que se considera que en este momento de crisis de salud en la que el distanciamiento social es una medida adoptada por el gobierno. Es importante dar ese paso firme y seguro hacía la tecnología, para garantizar las operaciones de la Municipalidad de Mixco, por medio del teletrabajo, para ayudar a combatir el virus a través del distanciamiento social quedándose en casa, sin poner en riesgo la continuidad de operaciones de la Municipalidad.

# Capítulo I

## DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

### 1. La institución

Municipalidad de Mixco, como institución autónoma, que se organiza para el gobierno en su Municipio, coordinando sus políticas con las políticas generales del Estado.

### 1.2. Perfil institucional

La Municipalidad de Mixco es una institución que corresponde al sistema de gobierno local de Guatemala, es una entidad pública.

Mixco es uno de los 17 municipios de la Ciudad de Guatemala, se encuentra a 17 kilómetros del centro de la ciudad. Es un lugar de historia, tradiciones, costumbres, predominantemente católico, debido a las influencias de sus fundadores y a la de los españoles, las que han sido transmitidas de generación en generación.

### 1.3. Ubicación geográfica

La Municipalidad de Mixco está ubicada en 1 Calle 4-65 zona 1 Mixco.

Imagen 1. Mapa de nivación de la Municipalidad de Mixco.



Fuente: Google Maps

#### **1.4. Integración y alianzas estratégicas**

Actualmente la Municipalidad de Mixco, perciben ingresos por los siguientes rubros: aportes constitucionales y por ingresos propios, este último como resultado del cobro de impuestos, tasas y arbitrios municipales de la jurisdicción de cada municipio. En el caso particular de Mixco, entre éstos se pueden mencionar: Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-, Licencias de construcción, servicios de agua municipal, boleto de ornato y derecho de circulación de EMIXTRA.

##### **Estrategia Mixco Seguro:**

En el que se realizan patrullajes motorizados, con Policía Municipal Especial y Policía Municipal de Tránsito, para la prevención de violencia y el delito en las calles, centros deportivos o recreación, centros educativos públicos y privados del Municipio, para lo cual han implementado alianzas con el Ministerio de Educación, para atender las principales denuncias de los vecinos y sector estudiantil del Municipio.

##### **Estrategia de Fortaleciendo la Seguridad y Justicia de Mixco:**

Para el desarrollo de esta estrategia, se han implementado reuniones de coordinación, para formar alianzas operativas con Policía Nacional Civil, Ministerio Público y Organismo Judicial.

##### **Estrategia de Policía Municipal Forestal:**

Para el desarrollo de esta estrategia, se hay estrategias de trabajo interinstitucional con INAB, CONAP y DIPRONA, para la protección de áreas verdes, parques, áreas protegidas y boscosas.

##### **Oficina Municipal de Capacidades Especiales:**

Para capacitarse en la atención a las personas por parte de esta oficina, se realizó alianza con UNICEF y ASCATED, para capacitar al personal de esta área.

## 1.5. Origen e historia

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 Pocomames 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 1526 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 Tahuit, el término proviene de *Mixco Cucul*, que se traduce como “*Pueblo de Loza Pintada*”. Sin embargo, según Luís Arriola, la palabra Mixco viene del *Nahuatl* *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 Los 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 1,915 aún mantenían la costumbre de tener dos alcaldes: uno ladino y uno indígena, a este 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 los 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 1938, 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 1,999 se acuerda elevar a categoría de ciudad el lugar denominado Villa de Mixco, Municipio de Mixco, departamento de Guatemala. (Municipalidad de Mixco. 2019.p5.)

## **1.6. Departamentos o dependencias**

### Concejo Municipal

El Concejo Municipal es un cuerpo colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la 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. (Código Municipal Decreto 12-2002, en el Artículo. 9)

### Secretaría Municipal

Es la responsable de efectuar los trabajos de Secretaría del Concejo Municipal y del Alcalde, tiene a su cargo el Registro de Personas Jurídicas y Matrimonios, elaborando actas, resoluciones y constancias, se resuelven expedientes con llevar el control y manejo de los mismos, de la correspondencia y documentos que ingresa o egresa de o a la Municipalidad y del archivo municipal, además de cumplir lo contenido en los artículos 19, 41, 83, 84, 85, 89 del Código Municipal; y lo estipulado en el Reglamento Interno del Concejo Municipal del municipio de Mixco. Tiene como finalidad diligenciar los expedientes administrativos y velar por el fiel cumplimiento de las ordenanzas, reglamentos y disposiciones de carácter general, emitidas por el Concejo Municipal o alcalde y mantener en resguardo los documentos y registros municipales.

#### Unidad de Asesoría Jurídica

Es la responsable de prestar asesoría en materia de derecho al alcalde, al Concejo Municipal, a las distintas áreas municipales y a la comunidad cuando corresponda brindar asesoría en materia legal sobre procedimientos, opiniones técnico-jurídicas, emisión de informes, dictámenes, proyectos de resoluciones y reglamentos internos, así como de asesorar jurídicamente a la Municipalidad en el ámbito notarial, en jurisdicción voluntaria y en material judicial.

#### Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito

Es el responsable de ejercer jurisdicción y autoridad en todo el ámbito de la circunscripción municipal de Mixco, conforme a las normas de la Constitución Política de la República de Guatemala, del Código Municipal y demás leyes ordinarias, ordenanzas, reglamentos y demás disposiciones municipales y de tránsito vigentes y leyes de la materia, así como el derecho consuetudinario correspondiente.

#### Bufete Popular Municipal

Es el responsable de brindar asesoría Judicial, Penal, Civil, Laboral y Administrativa de forma gratuita a las personas de escasos recursos económicos que no pueden pagar los servicios de un profesional del derecho (Abogado y Notario) y contribuye a la formación profesional de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, al realizar el ejercicio profesional supervisado en dicho Bufete

#### Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal

Es la responsable de recibir, dar trámite y emitir respuesta a todas las solicitudes de información que se presenten en la Municipalidad del municipio de Mixco de conformidad a las disposiciones de la Ley de Acceso a la Información Pública.

### Alcaldía Municipal

Es la unidad administrativa con el más alto grado jerárquico en la Municipalidad, se encarga de dirigir las actividades de todas las áreas de la Municipalidad y cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal. Para el 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,

### Unidad de Comunicación Social y Protocolo

Es la responsable de desempeñar una función facilitadora y de enlace entre las autoridades de la institución y los medios de comunicación en forma eficiente, veraz, objetiva y oportuna, así como los sectores de la comunidad guatemalteca a nivel nacional e internacional, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional de la Municipalidad, aplicando una política de transparencia y de puertas abiertas a los medios de comunicación social y facilitando el acceso a la información a través de fuentes directas.

### Área Medios de Comunicación

Es la responsable de desarrollar e implementar estrategias de comunicación, tanto interna como externa, que respalden a la Municipalidad en el logro de sus objetivos, ofreciendo recursos efectivos de coordinación, apoyando los procesos de cambio y reforzando la integración del personal.

### Área de Imagen Institucional

Es la responsable de implementar estrategias de comunicación internas y externas que respaldan a la institución en el logro de sus objetivos, por medio de recursos efectivos de coordinación, apoyando los procesos de cambio y reforzando la integración de sus miembros,

expresa y comunica a través de imágenes, sonidos y textos, mediante el empleo de los recursos con que se cuenta.

#### Área de Protocolo

Es la responsable de coordinar los eventos de tipo social, cultural, educativo y las actividades propias de la Municipalidad, velando porque se realicen en lugar y forma adecuados al acontecimiento y que se desarrollen con eficiencia, puntualidad y con todos los elementos necesarios.

#### Unidad de Responsabilidad Profesional

Es la responsable de analizar, prevenir y documentar los casos que se requieran, con la intención de combatir y reprimir los posibles niveles de corrupción y la comisión de actos ilícitos por parte de funcionarios o trabajadores municipales, para lograr transparencia y las buenas prácticas del trabajador municipal. Actúa bajo el mando directo del Alcalde Municipal, por lo que su competencia se circunscribe en verificar, supervisar y controlar cualquier actividad de carácter municipal, enfocado al buen trato al vecino, se busca la excelencia de la gestión municipal, la aprobación ciudadana y una política de transparencia, buscando desarrollar una mística de trabajo y servicio hacia la población.

#### Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del alcalde

Es la responsable de atender las necesidades prioritarias de la población del municipio principalmente la de los grupos más vulnerables, (niños, niñas, jóvenes, mujeres rurales, adultos mayores y discapacitados) promoviendo el desarrollo social e integral de los habitantes del municipio, buscando la mejora en la calidad de vida de las familias como núcleo fundamental de la sociedad.

#### Área de Salud y Asistencia Social

Es la responsable de promover proyectos a favor de la salud física y mental de los vecinos del municipio coordinando y estableciendo ante el Ministerio de Salud las condiciones necesarias para que se brinde una atención médica a los habitantes del municipio.

#### Área de Educación

Es la responsable de coordinar esfuerzos con otros actores para la promoción de las actividades educativas y proyectos con el propósito de fomentar en las personas el aprendizaje como factor de cambio en sus condiciones de vida y facilitar el desarrollo educativo del municipio.

#### Área de Orientación Social

Es la responsable de brindar Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento que supone un conjunto de actuaciones dirigidas a dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos existentes, los procedimientos a seguir y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada.

#### Unidad de Auditoría Interna

Es la responsable de la revisión, fiscalización contable, financiera y administrativa de carácter posterior por medio de la supervisión, verificación, evaluación y análisis permanente de los registros y operaciones evaluando permanentemente los sistemas y procedimientos utilizados para el control e información de las operaciones municipales, con el propósito de sugerir las acciones que sean procedentes para promover un proceso transparente y efectivo.

#### Gerencia Municipal

Es la responsable de brindar asesoría al alcalde y al Concejo Municipal, ejecutando y conduciendo las políticas de todas las actividades dentro de las directrices fijadas por la Corporación Municipal, teniendo a su cargo la gestión estratégica desarrollando procesos de planificación, organización y dirección, así como de la gestión administrativa, financiera y económica.

#### Dirección Municipal de Planificación

Es responsable de producir la información precisa y de calidad requerida para la formulación y gestión de las Políticas Públicas Municipales, así como coordinar y consolidar los diagnósticos, planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio.

#### Departamento de Ordenamiento Territorial

Es responsable de tener a su cargo la administración de los expedientes de Licencias de Construcción, desde la recepción de expediente hasta su autorización de acuerdo a los lineamientos del Reglamento Municipal vigente y leyes relacionadas a la materia, así como de realizar inspecciones de campo dentro de la jurisdicción municipal.

#### Dirección de Recursos Humanos

Es la responsable de la administración, capacitación y desarrollo del personal de la Municipalidad mediante la eficiente gestión humana, inducción, capacitación y desarrollo del recurso humano; es también, la encargada de velar por el cumplimiento de las normas disciplinarias establecidas y atención a las necesidades del personal de las diferentes áreas que conforman la Municipalidad.

#### Departamento de Selección y Reclutamiento

Es responsable de realizar la labor de selección y reclutamiento de personal, que incluye todas las actividades necesarias para contar con el personal adecuado conforme a los perfiles establecidos en cada área.

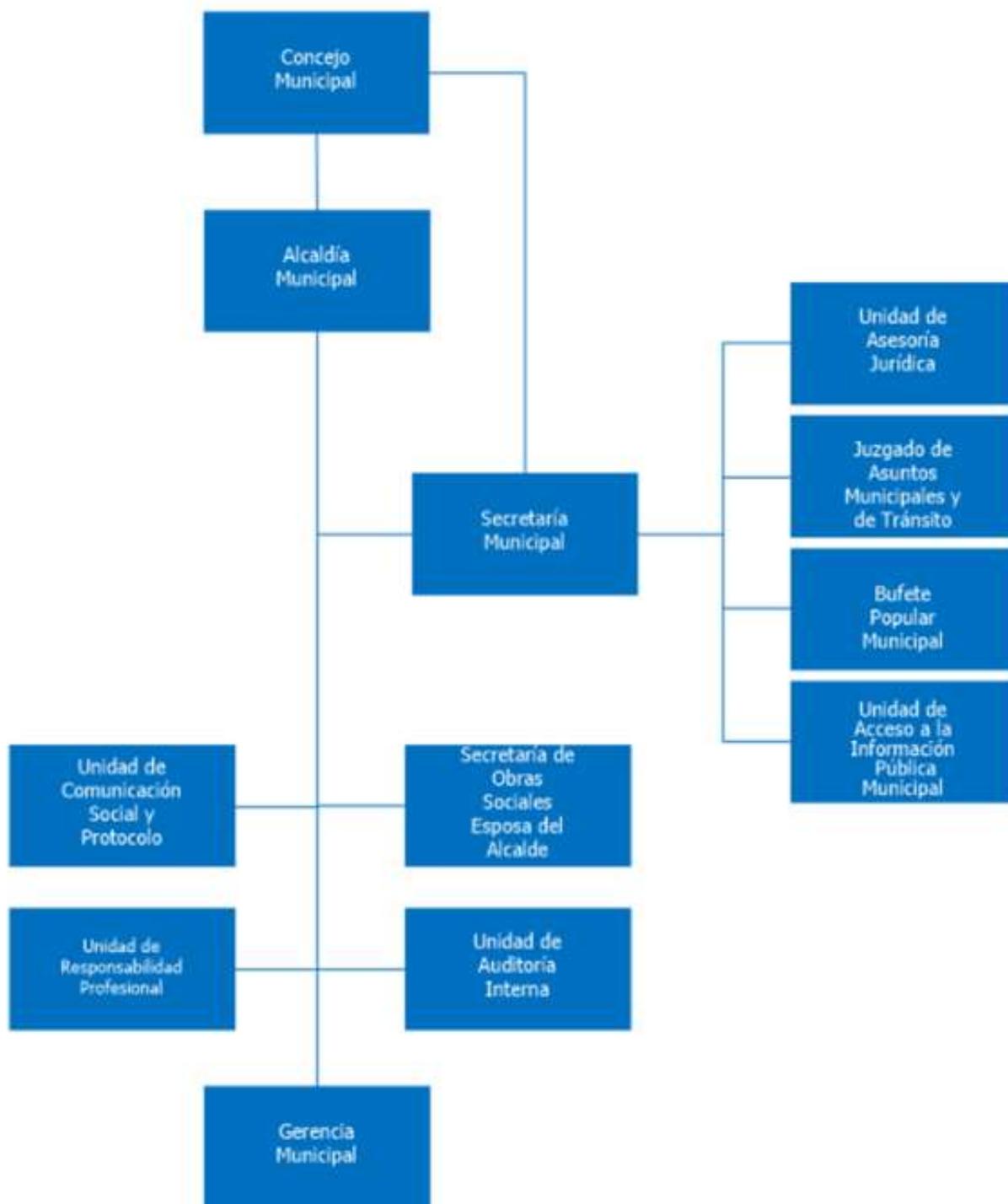
#### Departamento de Gestión de Personal

Es responsable de realizar la labor de Gestión de Personal, que incluye todas las actividades necesarias a partir de su contratación, pago de salarios, prestaciones, liquidaciones u otras que requiera el personal, así como todas las acciones de personal relacionadas a cambios, traslados, renunciaciones, sanciones, vacaciones y otros, bajo los lineamientos de la legislación laboral vigente y reglamento interno de trabajo de la Municipalidad.

#### Departamento de Capacitación y Desarrollo

Es responsable de la inducción e incorporación al puesto del personal de nuevo ingreso, así como de la capacitación del personal de la Municipalidad de Mixco a través de la organización y realización de cursos, seminarios, diplomados y conferencias.

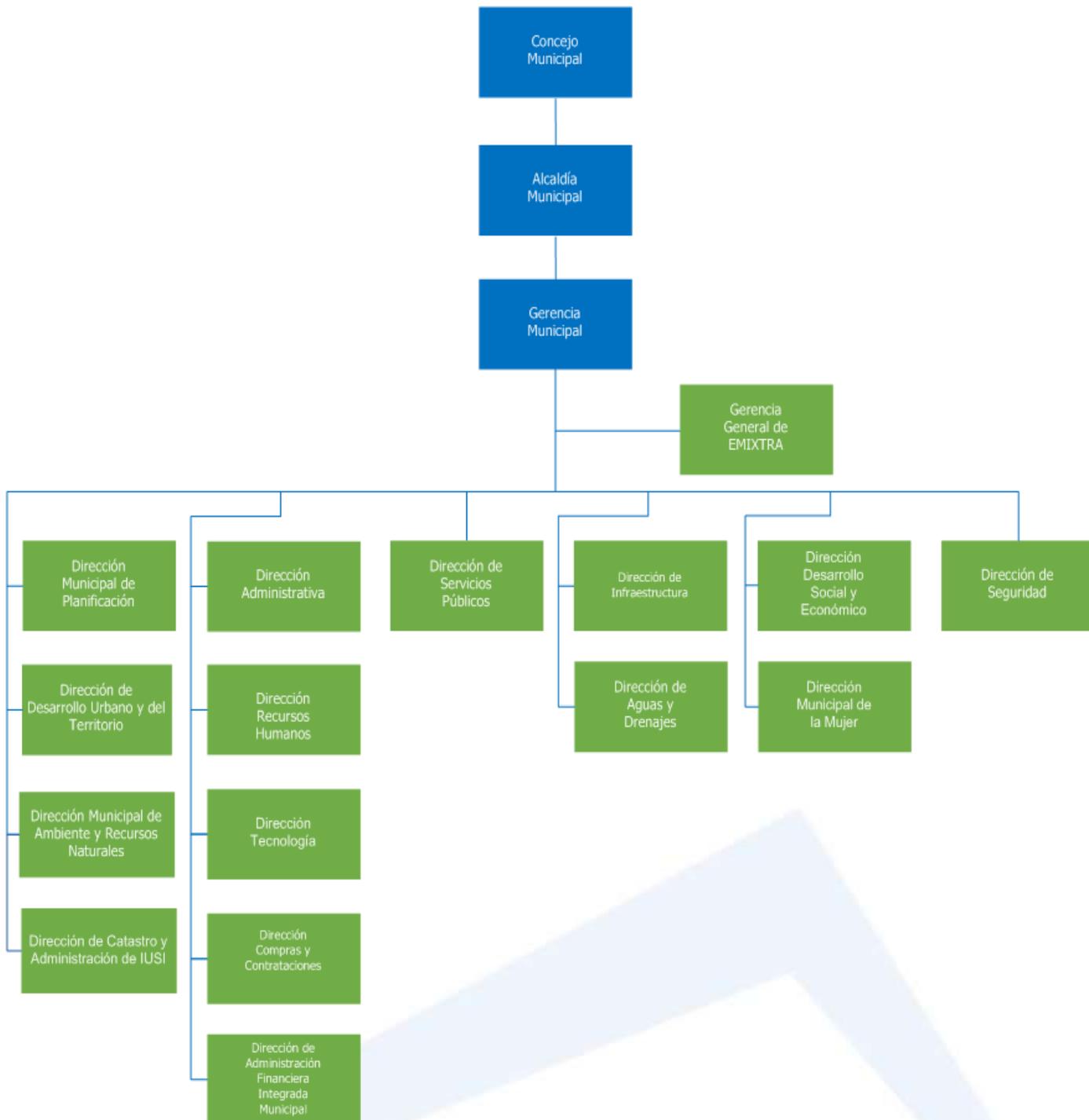
### 1.6.1. Organigrama Institucional



Organigrama - Nivel Superior

fotografía de Memoria de Labores 2019, Municipalidad de Mixco.

## Nivel Gerencial y Directivo



**fotografía de Memoria de Labores 2019, Municipalidad de Mixco**

## **1.7. Misión**

“Ser 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, se cuenta 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”. (Municipalidad de Mixco. 2019. P7)

## **1.8. 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”. (Municipalidad de Mixco. 2019. P7)

## **1.9. Objetivos Institucionales**

### *Basado en la Filosofía Municipal*

Satisfacer las necesidades de los vecinos mixqueños para gozar de una mejor calidad de vida

- Los objetivos institucionales no se estarán alterando ya que su visión es poderle brindar a nuestros vecinos mixqueños en este tiempo de calamidad un mejor servicio y eficiencia en nuestro trabajo para ellos se sientan seguros ante la situación de COVID-19.

Ante la situación de la pandemia se implementó diferentes medidas de seguridad en distintos lugares de Mixco ya que el primordial interés es proteger la vida de los vecinos mixqueños.

## 1.10. Públicos Objetivos

La gran población de Mixco está tomando las medidas necesarias para prevenir el Coronavirus (COVID-19) El comportamiento de los vecinos de Mixco fue cambiante desde hace unos meses desde que la máxima autoridad de Guatemala dispuso públicamente las nuevas medidas de seguridad para cada uno de los guatemaltecos.

El aislamiento social y el cubre bocas es de los principales que se asemeja en los cambios del comportamiento que se ha tenido en los pobladores de Mixco.

El grupo objetivo son todos los vecinos del Municipio de Mixco, colaboradores, entidades del gobierno y proveedores.



## **1.11. Diagnóstico**

Es el resultado después de una investigación preliminar, para determinar las debilidades o amenazas provocadas por el Covid-19 en las operaciones de la Municipalidad, y poder contribuir para mitigar o evitar en gran medida que estas afecten su funcionamiento.

El diagnóstico es: “un proceso o instrumento de cambio, busca la determinación de las causas fundamentales que explican la situación de un conjunto de hechos y fenómenos de la realidad.” (Catalán, 2013, pág. 6)

Los diagnósticos brindan el conocimiento necesario de las causas fundamentales de los problemas y brinda el aprendizaje para la planificación de acciones, a través de análisis de fondo, relacionando y compartiendo esfuerzos para enriquecer las experiencias de la comunidad.

### **1.11.1. Objetivo General del Diagnóstico**

Describir la comunicación interna empleada por la Municipalidad de Mixco durante la crisis por la pandemia de COVID-19

### **1.11.2. Objetivos Específicos del Diagnóstico**

- Identificar los medios de comunicación internos que utiliza la municipalidad para brindar información a sus colaboradores.
- Describir las herramientas tecnológicas utilizadas en los diferentes departamentos de la municipalidad de Mixco.

## **1.12. Técnicas de Recolección de Datos**

El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales. (Sampieri, 2010, pág. 9)

Para realizar el diagnóstico considerando los objetivos planteados en la investigación y en la medida que se fue avanzando en su implementación, se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias permitieron obtener información a través del contacto directo con los colaboradores de la Municipalidad, se procedió a la constitución de un grupo de discusión, y la realización de entrevistas utilizando las diversas herramientas disponibles en Internet. Las fuentes secundarias permitieron recabar información más específica de la Municipalidad de Mixco.

## **1.13. Observación**

La observación puede ser no participativo, cuando únicamente se hace observación de materiales como videos, redes sociales, páginas web, entre otros- Participación pasiva, cuando se observan las reacciones y entornos, pero no se interactúa, afirma que “la observación es formativa y constituye el único medio que se utiliza siempre en todo estudio cualitativo” (Sampieri ,2014 p. 402).

La Municipalidad de Mixco interpuso restricciones al Municipio en general como al personal municipal, con el fin de minimizar los contagios y riesgo que se pueden obtener a mantener a personas aglomeradas en distintitos puntos de la Municipalidad de Mixco como en Mixco en General.

La Municipalidad toma restricciones como: el personal se divide a la mitad laborando alternadamente con las medidas necesarias que serían: tapabocas, gel anti bacterial, guantes y los instrumentos necesarios para prevenir el Covid-19.

La otra mitad de los empleados está colaborando a distancia para poder seguir prestando atención a la población. Al ingresar a la Municipalidad se cuenta con un dispositivo para

medir la temperatura y así poder confirmar la entrada a la institución así mismo se cuenta con una alfombra para la desinfección de los zapatos para prevenir dicho virus.

A la población: se realizó donativos de gel antimaterial a distintas zonas de Mixco para resguardar la seguridad de la localidad así mismo se está donando víveres a las personas más necesitadas de distintas áreas de Mixco para apoyarlos con dichas donaciones.

No obstante, se llevan a cabo medidas para disminuir la aglomeración de empleados y funcionarios Municipales en sus áreas de trabajo, el laborar con la mitad de personal, puede generar atrasos en las labores o proyectos en camino. En el peor de los casos no se ha percibido una estrategia para que el distanciamiento social no impacte en el desarrollo de las labores o proyectos. La implementación con estándares de seguridad del teletrabajo, en el área no se ha implementado y puede ser una herramienta innovadora que permitirá a corto y largo plazo hacer segura y eficiente la gestión Municipal.

### **Actitud pasiva**

Al inicio de la pandemia los pobladores de Mixco entraron en pánico por falta de información y así mismo hacían caso omiso a las nuevas disposiciones que daban las máximas autoridades, dándose así la inquietud de la propagación del Covid-19 dentro del Municipio de Mixco.

### **Actitud activa**

La Municipalidad de Mixco está tomando todas las medidas necesarias para prevenir el virus, así mismo mantiene informada a la población mixqueña ante los recientes casos que se ubicaron dentro del municipio.

Todas las acciones que se toma es el beneficio de los vecinos y así poder llenar las necesidades de la población con el fin del bien común.

## **1.14. Documentación**

Consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera

selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio (Hernández Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P., 2000, p. 50).

**Análisis documental:** se pudo observar que a través de esta técnica se obtuvo la mayor parte de información para la realización del diagnóstico, utilizando como instrumento la ficha de registros, consultas documentales y bibliografías en archivos de la Municipalidad.

### **1.15. Entrevistas de profundidad**

La entrevista proporciona información al poder ser cuestionado un tema determinado, la RAE nos indica que es “una conversación con una o varias personas para un fin determinado” y afirma que es “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y otra” (Sampieri 2014 p. 403).

Las entrevistas ayudan a entender la postura de los informantes ante una situación determinada, a reconstruir experiencias pasadas, obtener descripciones de sucesos que son obtenidos normalmente a través de la observación y a fomentar la confianza entre el investigador y el informante (*lindlof, 1995*)

La entrevista realizada a Mynor Espinoza vocero de la Municipalidad de Mixco está se utilizó para obtener información para el sector administrativo, se utilizó como instrumentos las diversas herramientas en internet.

En donde detalla la forma en la que la municipalidad está tomando las medidas preventivas y de la forma en que se está informando al personal de la municipalidad sobre las medidas que se están tomando.

### **1.16. Interpretación de resultados**

En el presente trabajo se desarrolló la observación para poder determinar los puntos fuertes y débiles de la comunicación interna y externa de la Municipalidad de Mixco. También se desarrolló la entrevista a profundidad para poder determinar las estrategias establecidas por el departamento de comunicación y poder conocer la situación actual de la Municipalidad de Mixco.

En la observación se identificó que la estrategia implementada para la protección de los empleados debido a la pandemia de Covid-19 fue de dividir a los colaboradores en dos grupos. Un grupo asistiría a las instalaciones y el otro grupo trabajaría desde sus casas. Lo cual reflejo el desconocimiento de los trabajadores respecto al teletrabajo. Debido a que no se sabe sus ventajas y desventajas y los procedimientos que se llevarían en esta nueva modalidad.

Por medio de la entrevista se evidencio que no hay una estrategia para poder informar a los empleados de la forma de trabajar a distancia.

### 1.17. FODA

El análisis DAFO, también conocido como análisis FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada. (<http://es.wikipedia.org>)

#### Fortalezas

- ✓ El personal que integra la Municipalidad de Mixco es un equipo de profesionales que tienen un alto sentido de compromiso con la institución.
- ✓ cuenta con medios de comunicación necesarios para divulgar la información, redes sociales (twitter, Facebook, youtube, correo electrónico) carteleras.

#### Oportunidades

- ✓ Se cuenta con información necesaria para dar a conocer la estrategia de divulgación.
- ✓ Realización de la campaña para dar a conocer el teletrabajo.
- ✓ Mejor comunicación entre colaboradores.

- ✓ Conocimiento de los objetivos.
- ✓ Acceso a nuevas tecnologías y medios de comunicación.
- ✓ Mayor interacción entre departamentos.

### Debilidades

- ✓ Podría existir dificultad en la digitalización de documentos para que puedan ser consultados por los colaboradores para que puedan ser consultados desde su casa.
- ✓ Puede que no todos los colaboradores cuenten con equipo portátil para realizar el trabajo.
- ✓ Que los trabajadores no cumplan con las medidas de seguridad que la Municipalidad establezca para el resguardo de la información en sus equipos portátiles.

### Amenazas

- ✓ Procesos afectados por falta de comunicación.
- ✓ Acceso a medios de comunicación por parte de los colaboradores.
- ✓ Información tardía.
- ✓ El cambio de autoridades cada 4 años pone en riesgo la continuidad de los proyectos que se elaboran.
- ✓ Planificación estratégica y buen manejo de la información
- ✓ Poco tiempo para realizar los materiales informativos

### **1.18. Problemas Detectados**

- a) El principal aspecto que podría limitar la ejecución efectiva de la estrategia es que no se les pudiera incluir a todos en el proyecto del teletrabajo podría afectar la aceptación de la campaña.
- b) Poco interés por parte de los colaboradores dejar el procedimiento tradicional para capacitarse para adaptar el teletrabajo.

### **1.19. Planteamiento del Problema Comunicacional**

Debido a la crisis por el COVID-19 y luego de realizado el diagnóstico la factibilidad y viabilidad, se procedió a establecer que el problema consiste en

- Comunicación poco eficiente dentro de la Municipalidad.
- Falta de estrategia comunicacional adecuada.
- Falta de información acerca del teletrabajo.

### **1.20. Indicadores de Éxito**

Para la implementación y ejecución de la estrategia de comunicación se cuenta con el apoyo humano necesario para la realización de las actividades establecidas y calendarizadas.

- a) Se cuenta con el apoyo de la Municipalidad para la realización de actividades para la operatividad de la estrategia.
- b) La disposición de las autoridades y personal.
- c) Disponibilidad de espacio para realizar reuniones de trabajo y coordinación.
- d) Existen espacios adecuados para publicar materiales informativos (Carteleras y vitrinas)
- e) La estrategia satisface las necesidades de los colaboradores.

### **1.21. Proyecto a Desarrollar**

**Campaña comunicacional para la difusión del teletrabajo en la municipalidad de Mixco**

## **Capítulo II**

### **PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2. Plan estratégico de comunicación**

Desde hace algunos años el ámbito de mercado para las empresas es sumamente competitivo, es por ello por lo que se plantea la necesidad que las comunicaciones sean planificadas y llevadas a través de la metodología de un Plan estratégico de Comunicación.

Según Aljure (2015) el plan estratégico se genera como resultado del proceso de planeación estratégica de comunicación y es un documento que en cualquier tipo de formato especifica: análisis de situación y generación de diagnóstico de comunicación, objetivos de comunicación, públicos asociados, mensajes, canales, medios, acciones o tácticas que se han de implementar para transmitir los mensajes establecidos a los públicos para lograr los objetivos de comunicación propuestos. Este plan estratégico de comunicación según Aljure (2015) se dividen en:

Plan de comunicación externa: está dirigido a la percepción de los públicos externos a la organización.

Plan de comunicación interna: está dirigido a los públicos internos de la organización.

Plan estratégico de comunicación debe contener: los objetivos prioritarios que la empresa desea lograr con su comunicación; los métodos de trabajo que permitirán alcanzar los objetivos corporativos; el segmento de público a quien se dirigirán las comunicaciones; el calendario, los instrumentos y el presupuesto específicos necesarios para lograr los objetivos y la evaluación, en la que se reflejará cómo se medirán los resultados del plan (Scott, 2011). Expuesta la literatura sobre el tema, entendemos que un Plan Estratégico de Comunicación es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe desarrollar la empresa para conseguir unos objetivos previamente fijados (Monserrat, 2014).

## **2.1. Descripción técnica de la estrategia del proyecto**

La estrategia podría definirse como aquella acción específica desarrollada para conseguir un objetivo propuesto. Las estrategias tratan de desarrollar ventajas competitivas en productos, mercados, recursos o capacidades, de modo que aseguren la consecución de tales objetivos (Santesmases, 1996).

En el ámbito del marketing y de la comunicación, se podría considerar:

La estrategia como un conjunto consciente, racional y coherente de decisiones sobre acciones a emprender y sobre recursos a utilizar, que permite alcanzar los objetivos finales de la empresa u organización, teniendo en cuenta las decisiones que en el mismo campo toma, o puede tomar, la competencia considerando, a la vez, las variaciones externas tecnológicas, económicas y sociales del entorno (Sainz de Vicuña, 2000. P.).

El proyecto comunicacional en la Municipalidad de Mixco, pretende presentar una campaña estratégica para la difusión del teletrabajo ya que en tiempos de Coronavirus y aislamiento social se necesita hacer una implementación rápida de la modalidad del teletrabajo. y favorecer a la Municipalidad de Mixco tanto como sus colaboradores.

## **2.2 Objetivos de la Estrategia**

### **2.2.1 Objetivo general**

Desarrollar una propuesta de campaña de difusión para promover el teletrabajo. Favoreciendo a la disminución del contagio, COVID-19.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Mantener informados al personal que labora en cada una de las sedes, de los acontecimientos diarios de la empresa y brindarles un espacio donde puedan exponer sugerencias.
- Vincular a los colaboradores con el tema del teletrabajo, exponer los beneficios.

## **2.3. Misión**

Ofrecer a la institución opciones laborales no presenciales, sostenibles, productivas y saludables que mejoren la gestión institucional.

## **2.4. Visión**

Ser un referente que integre el teletrabajo con las modalidades presencial y a distancia, de forma armónica, eficiente y responsable.

## **2.5 Elementos comunicacionales**

### **2.5.1 Que es Comunicación**

Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente.

La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera que esta última de una respuesta, sea opinión, actividad o conducta. En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. Generalmente, la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación (Martínez de Velasco A. y Nosnik A. 1998 p11).

### **2.5.2. Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización.

A través de la comunicación organizacional se establecen estrategias de desarrollo, productividad y relaciones internas y externas a fin de obtener un mejor desempeño por parte

del recurso humano, por lo que su finalidad se relaciona con los logros, éxitos o fracasos de una empresa u organización.

A su vez, la comunicación organizacional permite que los procesos internos de trabajo se desarrollen correctamente, exista un óptimo clima de trabajo y se alcancen los objetivos propuestos.

### **2.5.3. Comunicación interna**

Se plantea que la comunicación interna es un instrumento indispensable para lograr mayor competitividad, compromiso y consenso dentro de toda estructura organizativa. Así mismo establece que si se lleva a cabo de manera eficaz, lleva a la empresa a una mayor competitividad y armonía dentro del ambiente laboral. (Brandolini, M. (2010 p.45)

Sin embargo, García, J. (1998) contextualiza la comunicación interna como un vínculo para contar con las opiniones de todos los colaboradores de una empresa para establecer una reflexión basada en lo siguiente:

- Que las organizaciones sean más competitivas y productivas, mejorando las conductas de tarea y conductas de relación intrapersonal.
- Dar a conocer mejor el proyecto de vida de la empresa.
- Resaltar contenido con eficacia.
- Explicar igualmente los objetivos de la acción estratégica e implicar a todos en su consecución.
  - Sensibilizar el activo humano constituido por quienes hacen, desarrollan y viven en la empresa.
  - Formular mejor las necesidades y focalizar mejor los problemas.
  - Desarrollar las actitudes personales, valorar la innovación y estimular a asimilar los cambios
  - Dar a conocer información y resultados así contar con las ideas y opiniones de todos.
  - Repartir el trabajo adecuadamente, para realizar mejor las tareas y movilizar los recursos, mejorar el clima laboral y crear una dinámica de grupo.

#### **2.5.4. Comunicación virtual**

Dentro de la comunicación virtual se da un fenómeno que tiene que ver con la conformación de comunidades virtuales. Entre ellas, se pueden identificar diferentes tipos como por ejemplo

**Foros de discusión.** Son espacios abiertos para la discusión de temas específicos, con el propósito de que grupos de intereses comunes interactúen intercambiando ideas, teorías y opiniones.

**Videoconferencias** Son comunicaciones que se establecen a través de un video, de manera bidireccional y simultánea. Son herramientas muy utilizadas para concretar para de esa manera poder conectar con personas que se encuentran en diferentes lugares.

#### **2.5.5. Estrategia**

Ossorio (2003) afirma que la estrategia "es un estilo y un método de pensamiento referido a la acción, de carácter consciente, adaptativo y condicional. (...) Se caracteriza por la reflexión y ponderación de las fuerzas puestas en juego en un escenario determinado, el cálculo y la previsión del comportamiento del otro frente al propio." (p. 24)

**2.5.6. Plan estratégico** es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe desarrollar la empresa para conseguir unos objetivos previamente fijados (Montserrat, 2014)

### **2.6 Alcances**

- Se definirá un plan estratégico para que el proyecto se realice en tiempo y forma.
- Se determinará la viabilidad del proyecto expuesto, su rentabilidad, sus ventajas.
- Se estima que los beneficios sean que se pueda seguir con la actividad laboral sin poner en riesgo la salud del colaborador y de esa forma evitar el contagio. De esta manera, impacta en la flexibilidad, ahorro, productividad e integración del colaborador, ayudando en el mejoramiento de las actividades laborales y calidad de vida en los diferentes entornos que adopten esta modalidad.

### **2.6.1. Limites**

- El proyecto será válido durante el tiempo que dure la pandemia.
- La decisión de la implementación del proyecto desarrollado queda a discreción de la Municipalidad de Mixco.

### **2.7. Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicación**

La metodología es uno de los elementos fundamentales que componen el currículo y se entiende como el conjunto de estrategias, procedimientos y acciones organizadas y planificadas.

Se desarrollará una metodología digital a través de los elementos comunicacionales digitales como afiches, infografías e imágenes para dar a conocer la campaña del teletrabajo.

Serán desarrolladas en los diferentes canales de comunicación e información digital de la Municipalidad de Mixco.

## 2.8. Actividades para la Operatividad de la Estrategia

### 2.8.1 acción 1

#### Charla Informativa No. 1

**Nombre del proyecto:**

“Campaña comunicacional para la difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco”

**Institución de apoyo:**

Departamento de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco.

**Objetivo general:**

Dar a conocer que es el teletrabajo.

**Objetivo específico:**

Explicar para que sirve y como se utiliza.

**Duración de la capacitación:** 30 minutos

**Fecha de ejecución:** miércoles, 26 de julio de 2020

**Horario:** 16:00 PM a 16:30 PM

**Lugar:** vía zoon

**Responsable:** Epesista

Charla Informativa, tema: El teletrabajo	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de estrategia de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Mantener capacitado al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.
<b>Público objetivo</b>	Interno.
<b>Medio de difusión</b>	Via zoom, al Departamento de Comunicación social.

## 2.8.2 Acción 2

Realización de afiche informativo	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de estrategia de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Mantener informados al personal que labora en cada una de las sedes, de los acontecimientos diarios de la empresa y brindarles un espacio donde puedan exponer sugerencias.
<b>Público objetivo</b>	Interno.
<b>Medio de difusión</b>	Formato impreso, a la Municipalidad de Mixco.

## 2.8.3 Acción 3

Creación de infografías de las herramientas utilizadas en el teletrabajo	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de estrategia de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Mantener capacitado al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.
<b>Público objetivo</b>	Interno.
<b>Medio de difusión</b>	Formato digital, a la Municipalidad de Mixco.

## 2.8.4 Acción 4

Realización de Banner	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de estrategia de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Mantener informados al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.
<b>Público objetivo</b>	Interno.
<b>Medio de difusión</b>	Formato Impreso, a la Municipalidad de Mixco.

## 2.8.5 Acción 5

Creación de imágenes de los beneficios del teletrabajo	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de estrategia de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Vincular a los colaboradores con el tema del teletrabajo, exponer los beneficios.
<b>Público objetivo</b>	Interno.
<b>Medio de difusión</b>	Formato digital, a la Municipalidad de Mixco.

## 2.9 Cronograma

No	Actividades	Julio				Agosto				Septiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Semana</b>												
1	Charla Informativa				■								
2	Diseño de banner					■							
3	envió de banner a revisión					■							
4	Aprobación de banner												
5	Colocación de banner						■						
6	Diseño de afiche						■						
7	envió de afiche a revisión						■						
8	Aprobación de afiche												
9	colocación de afiche							■					
10	Diseño de infograma							■					
11	envió de infograma a revisión							■					
12	aprobación de infograma												
13	envió de infograma								■				

## 2.10. Financiamiento

El financiamiento para la ejecución del plan de comunicación fue patrocinado por la Epesista, la parte de diagramación se contó con la colaboración de un diseñador gráfico.

Cantidad	Detalle	Costo	Financiamiento
1	Diseñador gráfico	Q450.00	Epesista
1	Fotógrafo	Q1,000.00	Epesista
1	Asesoría Comunicacional	Q20.000	Epesista
	<b>Total de inversión</b>	<b>Q21,450.00</b>	<b>Epesista</b>

## 2.11. Presupuesto

El presupuesto de ejecución se divide de la siguiente forma:

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo Total
3	Banner	Q750.00	Q750.00
2	Infografía	Q25.00	Q50.00
1	Afiche	Q25.00	Q25.00
1	Diseñador Grafico	Q450.00	Q450.00
1	Fotógrafo	Q1,000.00	Q1,000.00
1	Asesor Comunicacional	Q20.000	Q20.000
	<b>TOTAL</b>		<b>Q22,275.00</b>

## 2.12. Beneficiarios

El beneficio directo con el proyecto es para la Municipalidad de Mixco ya que la implementación permitiendo así poder continuar con sus actividades sin poner en riesgo la salud de sus colaboradores y poderse adaptar a cualquier circunstancia en el futuro.

## 2.13. Recursos Humanos

Cargo	Actividad
Director de Comunicación social	Aprobación de material gráfico
Elaboración de fotos para contenido	Fotógrafo
Elaboración de diseños	Diseñador grafico
Orientación de temas	Asesor comunicacional

## 2.14. Áreas Geográficas de Acción

El área en el que se realizó fue la Municipalidad de Mixco, la cual se encuentra ubicada en 1 Calle 4-65 zona 1 Mixco.

Imagen 1. Mapa de nivación de la Municipalidad de Mixco.



## 2.15. Cuadro Comparativo de Estrategias.

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
<b>Charla informativa</b>	Mantener capacitado al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.	Q 0.00	Epesista	Departamento de Comunicación Social	Colaboradores de la Municipalidad	26 de julio
<b>Realización de Banner</b>	Mantener informados al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.	Q150.00 Q100.00	Diseñador grafico Asesor comunicacional	Municipalidad de Mixco	Colaboradores de la Municipalidad	Del 2 al 9 de agosto
<b>Realización de afiche informativo</b>	Mantener informados al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.	Q150.00 Q100.00	Diseñador grafico Asesor comunicacional	Municipalidad de Mixco	Colaboradores de la Municipalidad	Del 9 al 16 de agosto
<b>Creación de infografías de los beneficios del teletrabajo</b>	Vincular a los colaboradores con el tema del teletrabajo, exponer los beneficios.	Q150.00 Q100.00	Diseñador grafico Asesor comunicacional	Municipalidad de Mixco	Colaboradores de la Municipalidad	Del 16 al 24 de agosto

## Capítulo III

### 3 Ejecución de la estrategia

#### 3.1. Estrategia para la difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.

##### Charla Informativa No. 1

**Nombre del proyecto:**

“Campaña comunicacional para la difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco”

**Institución de apoyo:**

Departamento de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco.

**Objetivo general:**

Dar a conocer que es el teletrabajo.

**Objetivo específico:**

Explicar para que sirve y como se utiliza.

**Duración de la capacitación:** 30 minutos

**Fecha de ejecución:** miércoles, 26 de julio de 2020

**Horario:** 16:00 PM a 16:30 PM

**Lugar:** vía zoon

**Responsable:** Epesista

## Acción 1

Charla Informativa, tema: El teletrabajo	
<b>Objetivo de la actividad</b>	Mantener capacitado al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.
<b>Medio utilizado</b>	Via zoom al Departamento de Comunicación Social.
<b>Área geográfica de acción</b>	Municipalidad de Mixco.

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo Total
1	Epesista	Q00.00	Q00.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q00.00</b>



## Acción 2

Realización de Banner	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de estrategia de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.
<b>Objetivo de la actividad</b>	Mantener informados al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.
<b>Medio utilizado</b>	Formato Impreso
<b>Área geográfica de acción</b>	Municipalidad de Mixco.

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo Total
3	Banner	Q250.00	Q750.00
1	Diseñador Grafico	Q150.00	Q150.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q900.00</b>



### Acción 3

Realización de afiche informativo	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de estrategia de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.
<b>Objetivo de la actividad</b>	Mantener informados al personal que labora en la Municipalidad de Mixco.
<b>Medio utilizado</b>	Formato impreso
<b>Área geográfica de acción</b>	Municipalidad de Mixco.

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo Total
1	Afiche	Q25.00	Q25.00
1	Diseñador Grafico	Q150.00	Q150.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q175.00</b>



## Acción 4

Creación de infografías de los beneficios del teletrabajo	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de estrategia de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.
<b>Objetivo de la actividad</b>	Vincular a los colaboradores con el tema del teletrabajo, exponer los beneficios.
<b>Medio utilizado</b>	Formato digital
<b>Área geográfica de acción</b>	Municipalidad de Mixco.

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo Total
2	infografía	Q25.00	Q50.00
1	Diseñador Grafico	Q150.00	Q150.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q200.00</b>





## 4. Conclusiones

Derivado de la investigación realizada como parte del proyecto “**Campaña comunicacional para la difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco**”, se establecieron las siguientes conclusiones.

1. El teletrabajo es una herramienta para el trabajo remoto de las personas, el cual de forma obligada se tuvo que implementar en Guatemala derivado a la pandemia del COVID-19, esta modalidad ha permitido las personas continuar desarrollando sus labores diarias desde su casa, siendo el entorno más seguro en estos momentos.
2. En los procesos de comunicación existen ruidos comunicacionales, como por ejemplo que el receptor no hable o entienda el mismo idioma que el emisor. Esto limita la forma en la cual la información que se desea transmitir logre su objetivo.
3. No se debe asumir que todos los empleados pueden cambiar a una dinámica de trabajo remoto de manera efectiva y con poca necesidad de asistencia u orientación. El hogar no es la oficina y pueden necesitar una ayuda considerable para adaptarse.
4. En la medida que se tiene más independencia para tomar más decisiones, debe tener más autonomía y tener cuidado en el uso del criterio de qué hacer en cada momento.
5. Se debe de tener informado a los colaboradores de tal manera que puedan relacionarse con el tema del teletrabajo, y de esa forma poder tener el conocimiento y las herramientas necesarias.

## 5. Recomendaciones

Con base al análisis de las conclusiones obtenidas en el actual informe, se presentan las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar los procesos de comunicación.

1. A la Municipalidad que continúen con las campañas de difusión del teletrabajo para hacer énfasis que es una modalidad de trabajo que permitirá mantener seguros del contagio a los colaboradores.
2. A los colaboradores en la medida que se tiene más independencia para tomar más decisiones, debe tener más autonomía y tener cuidado en el uso del criterio de qué hacer en cada momento.
3. Para en su momento poder implementar el teletrabajo el colaborador debe de establecer un criterio de importancia y ser disciplinado.
4. A la Municipalidad Siempre que sea posible, facilitar el trabajo remoto cuando el colaborador notifique la enfermedad de un pariente, una cita médica o la necesidad de hacer un trámite burocrático. Si puede conciliar el trabajo con su vida personal, evitará tener que pedir días libres y reducirá su estrés. Además, incrementará el nivel de satisfacción con la empresa y, en consecuencia, su compromiso con la misma.
5. El teletrabajo puede implementarse progresivamente, adaptándose a las necesidades de los colaboradores y también a los de la Municipalidad. Ofrecerlo de manera gradual permitirá comprobar qué departamentos trabajan mejor en remoto, qué días son los que mejor funcionan o qué ahorro real supone para la municipalidad.
6. A la Escuela de Ciencias de la Comunicación facilitar siempre que se pueda el trabajo remoto en los estudiantes para de esa manera poder llevar a cabo cualquier eventualidad que pueda surgir debido a la pandemia de covid-19.

## Referencias bibliográficas/E grafías

### ✚ E-grafia

Munimixco. Mixco, Guatemala, recuperado de <https://www.munimixco.gob.gt/>

Para la ejecución se deberá contar con el siguiente recurso humano.

Montiel, S. 2017. Cómo elaborar un plan de comunicación paso a paso. Deusto Formación.

Recuperado de: <https://www.deustoformacion.com/blog/marketing-digital/elaborar-plan-comunicacion-paso-paso>

Ofifacil. 2019. Que es una infografía, como se hacen, como se diseña una infografía.

Recuperado de: <http://www.ofifacil.com/ofifacil-infografias-que-es-definicion-como-se-hacen.php>

### ✚ Manuales

Municipalidad de Mixco.( 2019).Memoria de Labores 2019 de la Municipalidad de Mixco.

Municipalidad de Mixco (2016) Manual de organización y funciones TOMO I

Municipalidad de Mixco (2016) Manual de organización y funciones TOMO II

Municipalidad de Mixco (2016) Manual de organización y funciones TOMO IV

Municipalidad de Mixco (2016) Manual de organización y funciones TOMO V

Municipalidad de Mixco (2016) Manual de organización y funciones TOMO VI

### ✚ Entrevistas al personal de comunicacion social y vocero municipal.

### ✚ libros

Aljure , Andres (2015) El plan estratégico de comunicación método y recomendaciones practicas para su elaboración. Editorial UOC.

Brandolini, M. Gonzales, F. (2010) Comunicación Interna. Argentina. Editorial la Crujía. •

Ciancio, Agustina. (2016) Consecuencias de la mala comunicación interna en una empresa. 2016.

Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica», Primera Edición, de Fonseca Yerena María del Socorro, Pearson Educación, México, 2000, Pág. 4.

Ossorio, A. 2003. Planeamiento estratégico. Dirección Nacional del Instituto Nacional de la Administración Pública.

#### Tesis

Miranda, A. (2010). Estrategia de comunicación interna para el Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Mixco. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Pineda, M (2018). Estrategias Para Fortalecer la Comunicación Interna en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala.

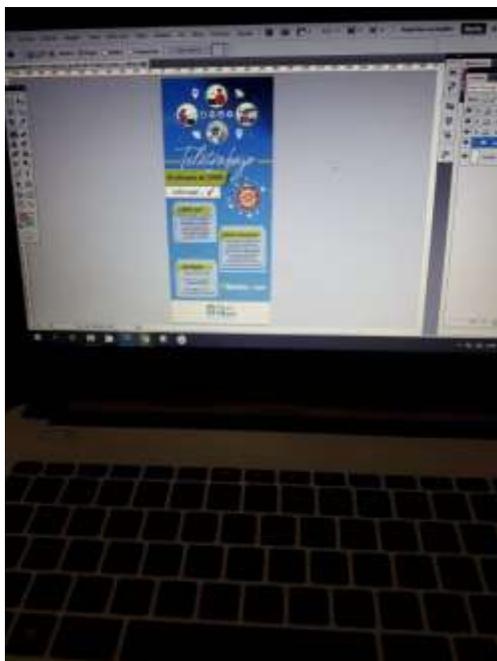
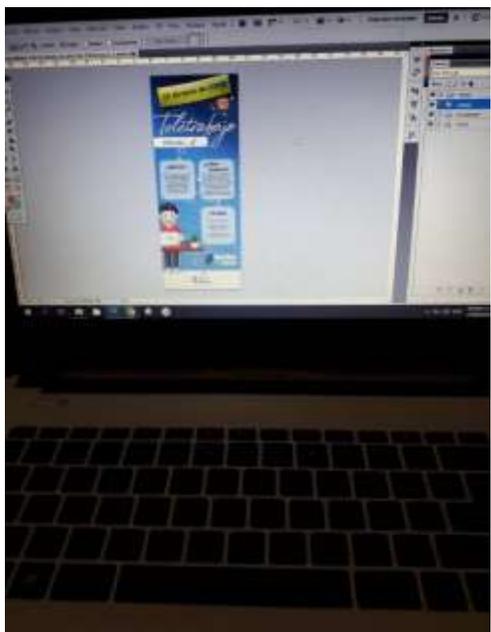
## ANEXOS

### a) fotografías

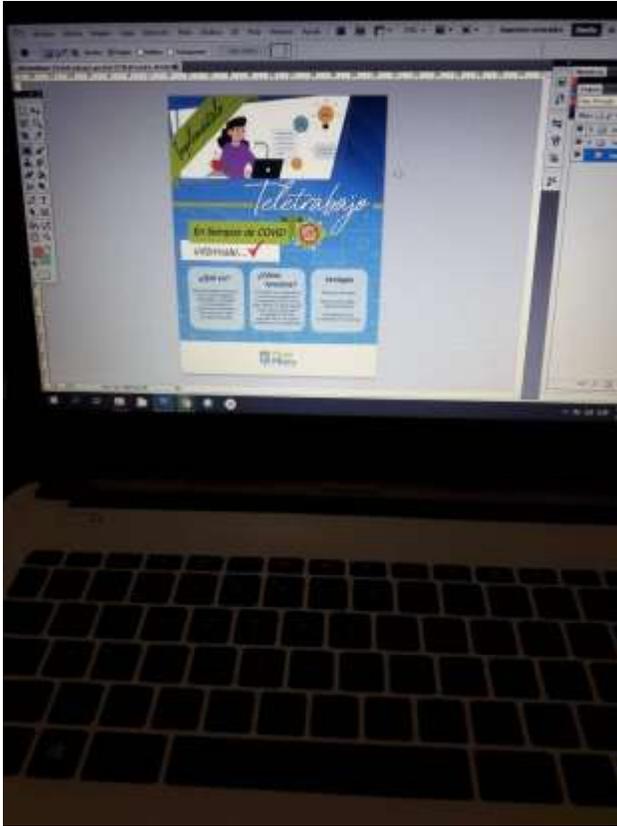
captura de pantalla de la charla informativa con el Director de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco.



Proceso de diseño de la campaña.



Trabajando en la edición de la campaña Fuente: Otto Barrios.



Trabajando en la edición de la campaña Fuente: Otto Barrios.

Diseño final.

The infographic features a blue background with a network of white nodes and lines. At the top, there are several circular icons: a person at a laptop, a person at a desk, a person at a computer, a Wi-Fi symbol, a location pin, and a building. Below this, the word "Teletrabajo" is written in a large, white, cursive font. Underneath, a green banner contains the text "En tiempos de COVID". To the right, there is a red circular icon with a white virus-like shape and the text "COVID-19". Below the main title, there is a white box with the text "infórmate..." and a red checkmark. The infographic is divided into three main sections: "¿Qué es?", "¿Cómo funciona?", and "Ventajas". Each section has a green header and a white box with text. At the bottom right, there is a green banner with the text "#Quédateencasa".

# Teletrabajo

En tiempos de COVID

infórmate... ✓

**¿Qué es?**  
Forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico.

**¿Cómo funciona?**  
Se consigna en el reglamento interno de la empresa por el empleador quien a su vez debe informar al teletrabajador acerca de las restricciones, propiedad intelectual, seguridad de la información y sanciones por incumplimiento.

**Ventajas**

- Reducción de costos.
- Mayor productividad y calidad del trabajo.
- Más fidelización de los empleados a la empresa.

#Quédateencasa



Banner trabajado para la campaña de difusión del teletrabajo.

Diseño final

The infographic features a blue background with a white window-like frame at the top. Inside the frame, a woman with dark hair, wearing a pink long-sleeved shirt, is sitting at a desk with a laptop. To her left is a red mug with steam rising from it. To her right are several icons: a person silhouette, a lightbulb, a speech bubble, and a smiley face. A green diagonal banner on the left side of the window contains the word 'Implementalo' in white cursive. Below the window, the word 'Teletrabajo' is written in a large, white, cursive font. Underneath this, a green arrow points to the right, containing the text 'En tiempos de COVID' and a small circular icon with 'COVID-19'. Below the arrow, a white box contains the text 'infórmate...' followed by a red checkmark. The main body of the infographic is divided into three light blue rounded rectangular boxes. The first box is titled '¿Qué es?' and describes telework as a form of distance work. The second box is titled '¿Cómo funciona?' and explains that it is regulated by company internal rules. The third box is titled 'Ventajas' and lists three benefits: cost reduction, productivity, and employee loyalty. At the bottom center, there is a logo for 'Muni Mixco' with the tagline '¡Resolviendo por nuestras Ciudades!'.

*Implementalo*

# Teletrabajo

En tiempos de COVID

infórmate... ✓

**¿Qué es?**  
Forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico.

**¿Cómo funciona?**  
Se consigna en el reglamento interno de la empresa por el empleador quien a su vez debe informar al teletrabajador acerca de las restricciones, propiedad intelectual, seguridad de la información y sanciones por incumplimiento.

**Ventajas**

- Reducción de costos.
- Mayor productividad y calidad del trabajo.
- Más fidelización de los empleados a la empresa.

**Muni Mixco**  
¡Resolviendo por nuestras Ciudades!

Afiche trabajado para la campaña de difusión del teletrabajo.

Diseño final.

**En tiempos de COVID**

# Teletrabajo

infórmate... ✓

**¿Qué es?**  
Forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico.

**¿Cómo funciona?**  
Se consigna en el reglamento interno de la empresa por el empleador quien a su vez debe informar al teletrabajador acerca de las restricciones, propiedad intelectual, seguridad de la información y sanciones por incumplimiento.

## Ventajas

PARA LOS TRABAJADORES	PARA LA EMPRESA
Reducción de gastos.	Menores costes.
Coincidencia de la vida personal y laboral.	Mejores candidatos; mejora de objetivos.
Mayor productividad y calidad del trabajo.	Más fidelización de empleados a la empresa.
Menor estrés.	Mejores candidatos.
	Reduce el absentismo laboral.

**#Quédate encasa**

**Muni Mixco**  
¡Siempre Trabajando!

The infographic features a cartoon character of a man sitting at a desk with a laptop, a blue mug, and a potted plant. The background is a dark blue gradient with a white dashed line indicating a flow from the title to the definitions and then to the advantages. A small red circular icon with 'COVID-19' is positioned near the top right.

Infograma trabajado para la campaña de difusión del teletrabajo.



Banner de la campaña de difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.



Banner en las instalaciones de la Municipalidad de Mixco.



Banner en las instalaciones de la Municipalidad de Mixco.



Afiche de la campaña difusión del teletrabajo en la Municipalidad de Mixco.



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



## Transcripción completa de la entrevista

- *Fuente Mynor Espinoza*

### *Vocero de la Municipalidad de Mixco*

1. ¿Qué estrategias de comunicación implemento la municipalidad para informar y prevenir el COVID-19?

### **Estrategia**

Evaluamos la situación - Estrategia - Objetivo Final

La estrategia de confianza que fueron las acciones que nos ayudan a generar confianza a los vecinos conozcan el trabajo que se realiza en medio de la pandemia, recomendaciones sanitarias para evitar el contagio, tales como: videos, reseñas de todo lo que se está haciendo como municipalidad para evitar el contagio.

Estrategia de observación o visibilidad donde necesitamos conocer las 11 zonas de Mixco para impactar en redes sociales, *influencers*, colaboradores municipales, aparición en medios de comunicación.

La estrategia de posicionamiento tomamos en cuenta para mantener el posicionamiento del nombre de Neto Bran como una marca de la cual ayudado en este tema para llegar a más personas en sus redes sociales así darles a conocer las medidas sanitarias para poder prevenir el contagio del COVID19

Comunicación online entre personal municipal, directores o alcaldes auxiliares, para tomar acciones y evitar reuniones presenciales masivas de esta manera evitar el contagio. Se hacen publicaciones al respecto del tema, para WhatsApp para compartir.

Con los empleados se esta trabajando de una forma semipresencial es decir asisten a las oficinas una parte de los colaboradores, mientras otros colaboradores nos apoyan desde sus casas. Esto nos ha afectado debido al desconocimiento de la forma del teletrabajo por parte de los colaboradores.

**1. ¿Qué medios o canales informativos se está utilizando para informar a la población mixqueña?**

Se tomó en cuenta la cobertura mediática como sea posible para que figuren las notas de prensa, comunicados de prensa, entrevistas por parte de los medios de comunicación, ya sea radial televisivo o en redes sociales, inclusive conferencias de prensa por parte del Alcalde Neto Bran, presentando gráficas del estado actual en casos positivos, fallecidos o recuperados, artículos de opinión en donde se brindan espacios en las redes sociales para llegar a las masas, trabajos fuerte en todos los medios.

**2. ¿Cuál ha sido el medio o canal informativo para transmitir su estrategia?**

Ha sido las redes sociales, para llegar a los mileaneas, o quienes tengan acceso televisión, para los noticieros de TV de esta manera llegamos a las personas que quizá no cuenten con redes sociales o para reforzar la información, radio para distintas edades así cuidarse tras aplicar las medidas, prensa escrita para quienes se informan por los periódicos impresos o vía web, páginas web así llegar a vía Facebook, Twitter, Instagram etc.

**4. ¿De qué forma se está protegiendo al personal administrativo?**

Se está protegiendo al personal utilizando las diferentes medidas sanitarias como la utilización de gel, también las alfombras con desinfectante o líquido apropiado para sanitizar, se ha dividido al personal en dos grupos para que lleguen un día sí y uno no. También tenemos

a nuestros enlaces municipales quienes trabajan en el campo, se les ha identificado con su atuendo municipal. A todos los empleados municipales se les ha brindado gel, guantes de látex y mascarillas.

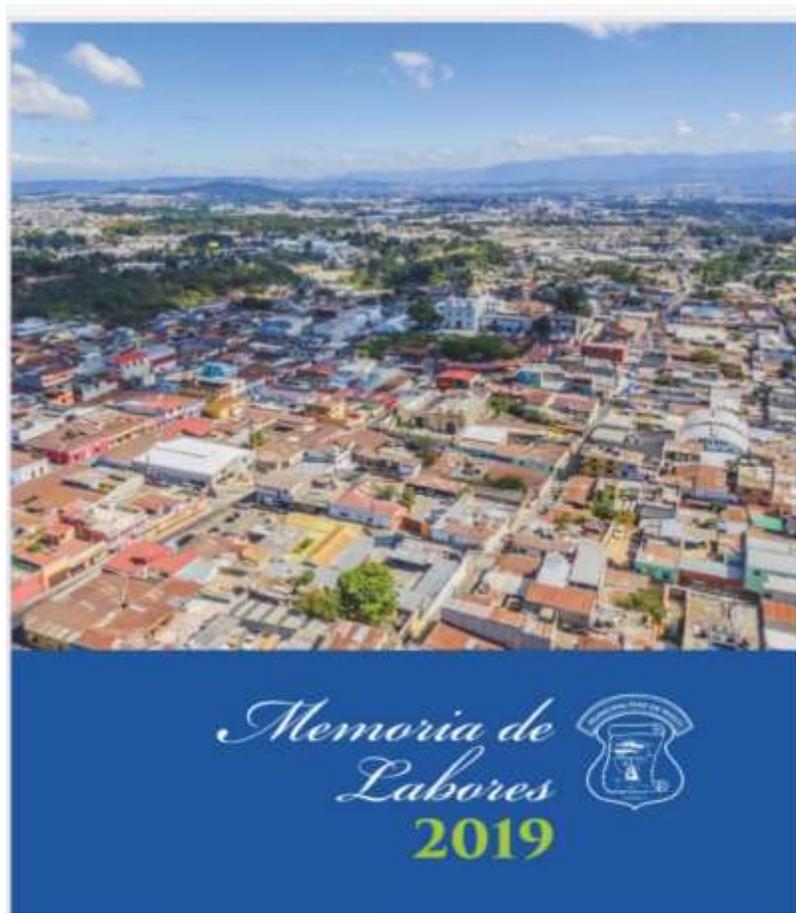
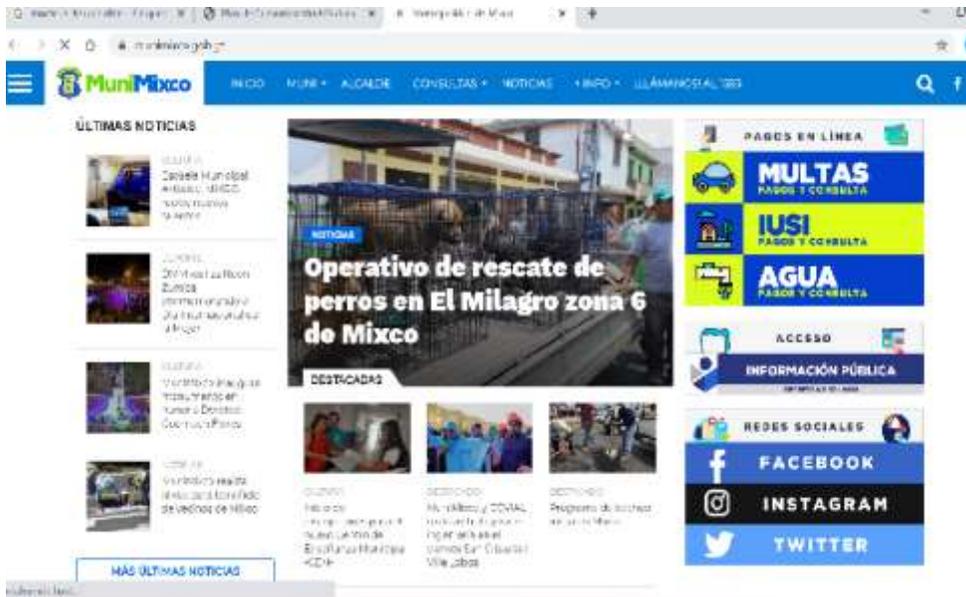
**5. ¿Qué medios de comunicación se están utilizando para la comunicación interna entre los empleados?**

Los medios que estamos utilizando son grupos de WhatsApp por departamentos, correos electrónicos y la aplicación zoom para desarrollar reuniones.

**6. ¿Qué estrategia se ha planificado para llegar a la población mixqueña que no tiene acceso a internet a redes inclusive a medios de comunicación como televisión, como hacen para llevarles la información actualizada para que ellos también puedan tomar las medidas de prevención ante el covid-19?**

les informamos a través de nuestros enlaces municipales, es nuestro personal que trabaja en las 13 alcaldías que cubre las 11 zonas de la ciudad de Mixco ellos van de puerta en puerta a aquellos lugares recónditos en donde puede ser que no tengan televisor o no puedan tener acceso al internet no obstante recordemos que en el país hay más celulares que habitantes es decir que en el municipio de Mixco un 95% posee celular sin embargo tomamos estas acciones para que nuestros ciudadanos tengan conciencia de las medidas que deben de tener Así mismo como en mercados, supermercados, abarroterías, calles, negocios diferentes, en cualquier centro de concentración de personas para adquirir productos y de esta manera nosotros llegamos a viva voz para las personas que no tengan acceso digitales, o satelital.

---



## Medidas al ingresar a la Municipalidad de Mixco.

### Imagen 1.

Medidas al ingresar a la Municipalidad de Mixco.



La municipalidad en su compromiso de protección de sus colaboradores.

### Imagen 2.



**fotografías de las medidas de prevención dentro de la unidad de comunicación social y protocolo**

**Imagen 3**



El departamento de comunicación social y protocolo cumpliendo con las medidas de protección.

**Imagen 4**



Imagen 5



Kit básico de protección en el área de Comunicación social y protocolo.

Imagen 6



*Imagen 7*



## **ACCIONES TOMADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE MIXCO**

*Prevención en los mercados municipales y cantonales.*



Imagen 9



medidas de protección en el mercado de Mixco

Imagen 10



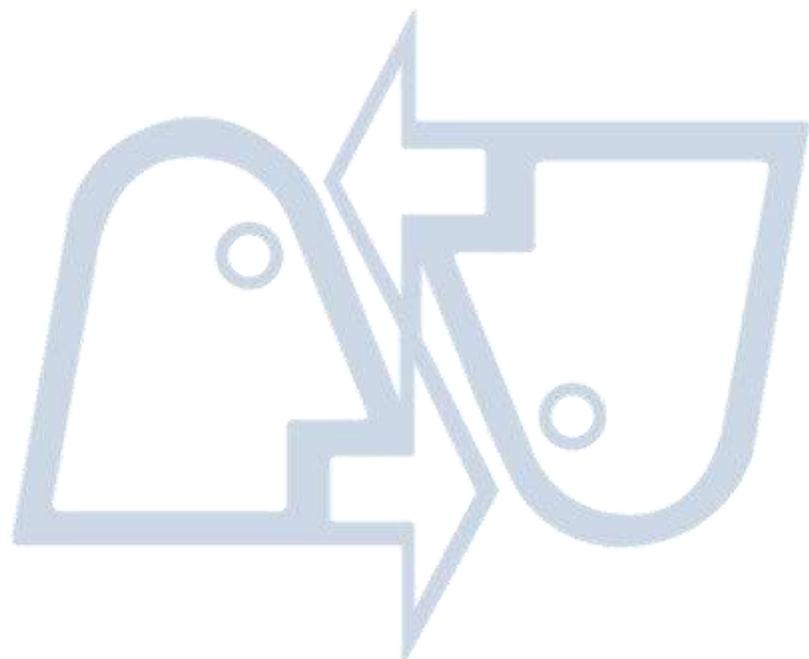
**Donaciones de bolsas de alimentos a las familias de las diferentes zonas de Mixco.**

***Imagen 11.***



***Imagen 12.***





# Comunicación

*creando futuro*