



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**“Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna e Implementación de Manual de Crisis en la Dirección Municipal de la Mujer de San Lucas Sacatepéquez”**

Sharon Chris López Gutierrez

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2020



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**“Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna e Implementación de Manual de Crisis en la Dirección Municipal de la Mujer de San Lucas Sacatepéquez”**

**Presentado por**

**Sharon Chris López Gutierrez**

**Previo a optar al título de**

**Licenciada en ciencias de la comunicación**

**Asesora:**

**Licda. Krista María Ramírez**

**Guatemala Octubre 2020**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

Lic. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Alonzo 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**

Lic. Luis Fernando Lucero

**Supervisor**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

**Supervisora**

M.A. Evelin Hernández

**Supervisora**

Licda. Krista María Ramírez

**Supervisora**

Licda. Brenda Yanira Chacón

**Supervisores**

Lic. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 22 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Sharon Chris López Gutiérrez  
Carné No. 201216595  
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 e Implementación de Manual de Crisis en la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez”** 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:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Krista Maria Ramírez Nájera  
Supervisora

M.A. Evelin Morazán  
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador





**Comunicación**  
*creando futuro*

Guatemala 19 de mayo del 2020  
EPSL-C49-2020

Licenciado:

Jorge Adán Rodríguez Diéguez  
Alcalde Municipal  
**Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez**  
Ciudad Guatemala.

Distinguido Licenciado Rodríguez:

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 **Sharon Chris López Gutiérrez**, carné no. **201216595** 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 Torres 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





**OFICIO 860-2020 -RRHH-jbh**  
San Lucas Sacatepéquez, 25 de mayo de 2020

**Señora**  
**Sharon Chris López Gutiérrez**  
**Estudiante de la carrera de Ciencias de la Comunicación**  
**Presente**

Reciban un cordial saludo deseándole éxitos y bendiciones en sus labores diarias.

El motivo de la presente es para informarle que ha sido AUTORIZADA la solicitud presentada el 12 de mayo del presente año, identificada con el Carné número 201216595, estudiante de la Licenciatura de la carrera de Ciencias de la Comunicación, para realizar su Ejercicio Profesional en la unidad de Relaciones Públicas.

**Licda. Ivette Paola Chávez Guadrón de Selgné**  
**Directora de la Oficina Municipal de Recursos Humanos**  
**Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez**

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

## **Dedicatoria**

### **A mi Dios**

Por ser el motor principal en mi vida y guiarme siempre por el camino de la rectitud. Por la gracia y sabiduría que me ha brindado este año y todas las bendiciones que he sido testigo que se me han regalado aun sin merecerlas.

### **A mi madre divina**

Por su amor incondicional y por abrigarme con su manto poderoso y protegerme ante tantas debilidades en mi vida y aun así seguir adelante.

### **A mi hija Shakti**

Por ser la principal prioridad en mi vida, mostrarme y tener el gran honor de apreciar el más puro y verdadero amor y darme el impulso que necesito cada día para no rendirme, esforzarme y demostrarle que si se tiene coraje, fe y autoconfianza todo se puede lograr.

### **A mi madre Nohemí**

Por darme la vida y ser la persona que ahora soy, ayudarme en todo momento y estar allí para mí cuando más la necesito. Dios la bendiga siempre y le prospere en gran manera por ser una mujer esforzada y valiente.

### **A mis hermanos, sobrinos y demás familia**

Porque están en todo momento, en las luchas y en las pruebas, prestos para brindar un apoyo, para aconsejarme, y para desearme el bien. Incluyendo a mi hermana Georgina Ninoshka que me sonrío desde el cielo, lo sé (cumplí lo que un día me ordenaste con amor)

### **A Marco Antonio**

Por su apoyo incondicional, por comprenderme en los momentos difíciles y por tenerme paciencia, sabes que también estoy para apoyarte de igual manera.

### **A mis amigos**

Por llenar mi vida de alegría, por compartir conmigo todas las etapas de mi vida y por su apoyo y amistad.



## **Agradecimientos**

### **A la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Ciencias de la Comunicación**

Por ser la institución formadora en mi vida como estudiante brindándome el conocimiento para desarrollarme profesionalmente.

### **Al Doctor José Torres y a la Master Evelin Morazán**

Por el acompañamiento en este proceso por su profesionalismo y dedicación hacia nosotros.

### **A los asesores**

Que me acompañaron en todo el proceso y me brindaron su tiempo y conocimientos, por haberme apoyado en mi proyecto de investigación en todo momento depositando su confianza en mí, creyendo desde el inicio que podía lograr llegar a la meta.

### **A la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, en especial a la Dirección Municipal de la Mujer**

Por permitirme realizar mi ejercicio profesional supervisado de licenciatura en su institución y lograr culminar con éxito esta ayuda social, comprometida con mi pueblo.

## Índice

Introducción.....	i
Antecedentes .....	iii
Justificación.....	vii
Capítulo 1 .....	1
Diagnóstico de comunicación.....	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.....	2
1.6 Departamento o dependencias de la institución.....	4
1.7 Organigrama de la empresa .....	8
1.8 Misión .....	9
1.9 Visión.....	9
1.10 Objetivos Institucionales.....	9
Objetivo general .....	9
Objetivos específicos.....	9
1.11 Público objetivo .....	10
1.12 Diagnóstico .....	10
Objetivo general:.....	13
Objetivos específicos: .....	13
La investigación .....	13
1.12.1.1 Investigación pura o teórica .....	13
1.12.1.2 Investigación aplicada .....	14
1.12.1.3 Investigación exploratoria .....	14
1.12.1.4 Investigación descriptiva.....	14
1.12.1.5 Investigación explicativa.....	15
1.12.1.6 Investigación experimental .....	15
1.12.1.7 Investigación no experimental .....	15

1.12.2.1 Enfoque cualitativo .....	16
1.12.2.2 Enfoque cuantitativo .....	17
1.12.2.3 Enfoque mixto.....	18
1.13 Técnicas de recolecciones de datos.....	18
1.13.1 Observación.....	19
1.13.2.1 Observación simple o no estructurada .....	19
1.13.2.2 Observación sistemática o estructurada .....	20
1.13.2.3 Observación participativa o interna.....	20
1.13.2.4 No participativa o externa .....	21
1.13.2.5 Observación individual .....	21
1.13.2 Documentación.....	22
1.13.3 Entrevistas a profundidad.....	24
1.14 FODA.....	25
1.15 Problemas Detectados.....	28
1.16 Planteamiento del problema comunicacional .....	29
1.17 Indicadores de éxito .....	29
1.18 Proyecto a desarrollar .....	30
Capítulo 2 .....	31
Plan estratégico de comunicación.....	31
2.1 Descripción técnica de la estrategia de proyecto .....	31
2.2 Objetivos de la estrategia .....	32
2.2.1 Objetivo general .....	32
2.2.2 Objetivos específicos.....	33
2.3 Misión .....	33
2.4 Visión.....	33
2.5 Elementos comunicacionales que según su diagnóstico aplicará .....	34
2.6 Alcances y límites de la estrategia .....	39
2.7 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional.....	40
2.8 Actividades para la operatividad de la estrategia.....	41
2.9 Cronograma .....	44
2.10 Financiamiento.....	46

2.11 Presupuesto .....	46
2.12 Beneficiarios .....	47
2.13 Recursos humanos .....	48
2.14 Áreas geográficas de acción.....	48
2.15 Cuadro comparativo de estrategias .....	49
Capítulo 3 .....	50
Informe de la ejecución.....	50
3.1 Manual de prevención de contagio del Covid-19 para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.....	50
3.2 Trifoliar para la reapertura de las actividades cotidianas para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.....	55
3.3 Afiche para la reapertura de las actividades cotidianas para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.....	58
3.4 Video de capacitación para la reapertura de las actividades cotidianas y prevención ante crisis para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.....	61
3.5 Programación y calendarización .....	64
Conclusiones .....	65
Recomendaciones .....	67
Fuentes de consultas:.....	69
Referencias bibliográficas.....	69
E grafía.....	72
Anexos .....	75
Anexo 1 .....	75
Instrumento 1. Modelo de cuestionario para entrevista, realizada a coordinador de área. (Comunicación y la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez).....	75
Anexo 2.....	77
Instrumento 2. Guía de Observación .....	77
Anexo 4. Investigación de campo de la DMM .....	80
Anexo 5. Manual de prevención y protocolo de reapertura.....	81
Anexo 6. Trifoliar de prevención y reapertura.....	82

<u>Anexo 7. Afiches.....</u>	83
Anexo 8 Cotización .....	86
Anexo 9. Fotografías de participación de conferencias y parte de las referencias bibliográficas. ....	87
Anexo 10. Video-capacitación del manual de prevención de crisis y reapertura. ....	88

## **Introducción**

En el presente trabajo se muestra una estrategia de comunicación llevada a cabo en la Dirección Municipal de la Mujer en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, realizado con el fin de aminorar la problemática causada por la crisis del Covid-19 en la población de San Lucas Sacatepéquez.

La Dirección Municipal de la Mujer se ha caracterizado por su apoyo a la economía de las mujeres, incentivando su participación, liderazgo y emprendimiento económico. Durante los últimos años esta Dirección ha realizado una serie de cursos libres para completar sus objetivos, brindando capacitación constante a una población en creciente demanda de herramientas y conocimiento.

Por ende la Dirección Municipal de la Mujer permitió realizar un estudio a profundidad de la problemática e identificar puntos clave a resolver para evitar que esta crisis retrase el desarrollo de este municipio y por tanto en sus instalaciones. El problema de comunicación este año es extenso debido al distanciamiento social que ha impedido la continuación de estos cursos así como el retraso en la mayoría de las actividades municipales.

Es parte del Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación la resolución de problemas en comunicación que atraviesa el país en el contexto social actual y aportar la mayor cantidad de conocimientos y experiencia para la implementación de técnicas y metodologías que puedan tener un impacto en la vida de los guatemaltecos.

Que para este caso en particular se habla de una estrategia de comunicación que da una de las soluciones a los principales problemas detectados en el diagnóstico, presentando la reapertura de regreso a las actividades cotidianas y se expone un protocolo denominado un manual ante crisis para llevar a cabo una serie de pasos de protección al personal y sus usuarios. Tomando en cuenta las medias de prevención e higiene y distanciamiento social.

Las predicciones de las Naciones Unidas para los meses siguientes de la crisis Covid-19 estiman un retraso en el desarrollo humano con una disminución de los índices de desarrollo a niveles similares en la década de 1980, se pronostica aumento en mortalidad infantil, desnutrición y pobreza.

Guatemala es un país que ha tenido dificultades mejorando estos tres índices de desarrollo, por ende se sitúa en serio peligro el futuro del país. La observación directa de la población del municipio de San Lucas Sacatepéquez permitirá responder a esta problemática en conjunto con las mujeres líderes y emprendedoras, logrando así el mejor resultado posible para las familias del municipio y mejorando los sistemas actuales de comunicación municipales.

## **Antecedentes**

La Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez es una organización gubernamental en la que se imparten cursos varios donde las personas puedan incrementar sus conocimientos y logren desarrollar sus potencialidades para su mejoramiento económico, social y productivo con igualdad de género. Diseñando y facilitando espacios de participación que respondan a sus expectativas de liderazgo y desarrollo comunitario.

Para la evaluación de este proyecto se toma en cuenta los aspectos antes mencionados y el Covid-19 que servirá como punto de partida para efectuarlo ya que se cree sustancial el desarrollo social y mejor aún si es para aumentar las capacidades de quien nos rodea y sobresalir y ser mejores seres humanos cada día. Los cursos que brinda la Dirección Municipal de la Mujer, se llevan a cabo en tres módulos de cursos que tiene una duración de 10 semanas cada módulo con 4 horas a la semana cada curso que se imparte a los diferentes grupos.

Los últimos cursos que se impartieron fueron los siguientes; bordado en blancos, corte y confección inicial, intermedio y avanzado, corte de cabello unisex, cocina variada, elaboración de cestas 1, pastelería básica, uñas acrílicas inicial, organización de eventos IV y I , repostería básica, productos en foami, curso de asados, elaboración de cestas 2, preparación de postres, preparación de bebidas, principios de jardines, pasteles para ocasión especial, cursos de bordado, panadería internacional, arreglos florales y bisutería. (Tello, 2020).

Pero también tienen diversas actividades sociales por ejemplo, la caminata del día internacional de la mujer, elección de señorita San Lucas, campaña de lucha con trata de las personas entre otros y ahora con la pandemia (Covid-19) la ayuda es primordial para las personas de escasos recursos brindándoles bolsas que contienen víveres para persistir esta pandemia. (munisanlucas.gob.gt)



Esta dependencia de la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez es una de las que tiene más cargos laboriosos y humanitarios para la ayuda de la población de este municipio ya que son de ayuda social y del bien común para que las personas puedan superarse. Todos contribuyendo para mejorar el municipio de San Lucas Sacatepéquez y salir adelante.

El Covid-19 es probablemente la infección respiratoria que ha causado más impacto y daño internacional en las últimas décadas, sin embargo, han existido enfermedades similares previas recientes como el Síndrome Respiratorio del Medio Oriente (MERS por sus siglas en inglés) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS por sus siglas en inglés), de las que se extrae evidencia importante para entender mejor el Covid-19 y mejor aún, intentar sacar conclusiones que permitan predecir las demandas para la salud en general y la psicología en particular.

Se tiene que el 30 de Marzo de 2020 fue presentado en la escuela de Psicología de la Universidad de Chile, comisión de Post Grado el trabajo especial de grado La Psicología en la prevención y manejo del Covid-19 aportes desde la evidencia inicial, por (Urzúa, 2020).

En donde se menciona un análisis simple de estos hechos, muestra que, a efectos de la salud pública, la gravedad no es únicamente el virus en sí mismo, sino la rapidez de contagio a la población y la llegada a los grupos de riesgo en poco tiempo, lo que conlleva a una inadecuada capacidad de respuesta de los servicios de urgencia ante una alta demanda en poco tiempo. Entonces, ¿qué variables hacen que un virus /enfermedad pueda cerrar fronteras y colapsar sanitaria, política y económicamente a todo el planeta?

En el artículo del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo,

“COVID-19: el desarrollo humano va camino de retroceder este año por primera vez desde 1990” nos indica la salud y las condiciones de vida en el mundo, podría retroceder este año por primera vez desde la introducción de este concepto en 1990, “El mundo ha visto muchas crisis en los últimos 30 años, incluida la crisis financiera mundial de 2007-2009. Todas han golpeado con fuerza al desarrollo humano pero, en general, a nivel global se ha conseguido avanzar cada año” (Rosa, 2020)

Explica Achim Steiner, Administrador del PNUD. “La Covid-19, con su triple impacto en salud, educación e ingresos, puede alterar esta tendencia”. (Rosa, 2020) Los retrocesos en aspectos fundamentales del desarrollo humano se están dando ya en la mayoría de los países, ricos y pobres, de todas las regiones.

Más de 300.000 personas han fallecido a causa de la Covid-19, y las estimaciones para este año apuntan a una caída del 4% de la renta per cápita mundial.

Con el cierre de escuelas, las estimaciones del PNUD de la “tasa efectiva de desescolarización” el porcentaje de niños y niñas en edad de cursar la enseñanza primaria ajustado para reflejar aquellos que no tienen acceso a Internet, indican que el 60 % de ellos no están recibiendo ninguna educación, llevando la desescolarización global a niveles desconocidos desde la década de 1980.

El impacto conjunto de estos choques podría dar lugar a un retroceso inédito en los niveles de desarrollo humano y ello sin contar con otras consecuencias importantes, como en el avance hacia la igualdad de género. Los efectos negativos de la crisis sobre las mujeres y las niñas van desde el ámbito económico, menos ingresos y ahorro, mayor inseguridad laboral, hasta la salud reproductiva, el trabajo de cuidados no remunerado y la violencia de género.

Todo esto nos apunta a una caída de desarrollo humano y que afectará más a los países que cuentan con menos medios para gestionar los afectos sociales y económicos. Como se dice en la video conferencia de Master Morazan “en ese sentido, las barreras de la comunicación son accidentes de distinto tipo y que involucran a estos elementos que intervienen en el proceso”. (Morazan, 2020)

En cuanto al sector educativo, ante el cierre de las escuelas se tuvo como prioridad el aprendizaje online, pero no se cuenta con la totalidad de educación ya que primordialmente en los países con desarrollo humano bajo no cuentan con este beneficio sin embargo un porcentaje corto que son el desarrollo humano alto si cuenta con ello.

Pero existe un acceso más equitativo a internet que permite a los países rezagados ayudarse un poco y que les sea factible las metas desiguales actuales en materia educativa y podrían cerrarse.

La adopción de intervenciones decididas y enfocadas en la equidad puede impulsar la reacción de las economías y las sociedades de manera que se logren mitigar los profundos efectos de la pandemia de Covid-19.

“Esta crisis muestra que si no somos capaces de integrar la equidad en nuestras políticas muchas personas quedarán atrás. Esto cobra especial relevancia en el caso de las ‘nuevas necesidades’ del siglo XXI, como el acceso a Internet, que nos está permitiendo aprovechar los beneficios de la teleeducación, la telemedicina y el trabajo desde casa”, (P. Conceição, 2020)

Lo importante en estos tiempos de crisis mundial es una equidad y solidaridad que establece unos criterios de referencia básicos para una buena gobernanza ecológica y en igualdad de género a partir de construir una “nueva normalidad”.

Que para ello nos recomienda cinco pasos prioritarios para enfrentar esta complejidad de esta crisis: proteger los sistemas y servicios sanitarios; mejorar la protección social; proteger los empleos, las pequeñas y medianas empresas y los trabajadores del sector informal; políticas macroeconómicas que beneficien a todos; y promover la paz, la buena gobernanza y la confianza para reforzar la cohesión social.

Que en tal caso la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez al principio de la pandemia, registrada en Wuhan China, no tuvo mayor impacto con relación a la comunicación. Pero al momento que se tomaron las medidas preventivas como país, la institución si reaccionó con rapidez y tomo las medidas preventivas asignadas por el gobierno, por ejemplo las mencionadas en un párrafo arriba. Y también sacando comunicados a través de su página web y redes sociales prioritariamente *Facebook*.

## **Justificación**

Como seres sociales que son los humanos dependen de la interacción mutua para el sostenimiento económico, cultural y social. Todas las actividades de una sociedad están basadas en la asociación o colaboración entre individuos, instituciones públicas y privadas. Es por ello que se elige este estudio para darle validez y seguimiento a estas afirmaciones y poder seguir aumentando las capacidades de las personas para el aumento de su intelecto y social.

Como lo menciona M. A. Walter P. “la comunicación es que es un proceso en el que participa un emisor que estructura un mensaje para que el receptor lo interprete y emita una respuesta” (Pérez, La comunicación proceso simple o complejo, 2020).

El 2020 ha sido marcado por el Covid-19 como el año del distanciamiento social, por seguridad y salud, las personas han sido obligadas a distanciarse de las otras personas con quienes tienen contacto y comunicación, familiares, socios, empleados, clientes, etc. Y a su vez obligados al uso de medios de telecomunicación para la no interrupción de las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de una sociedad.

El 20 de mayo del presente año fue presentado en New York, USA el reporte de desarrollo humano en el que se presentan los más recientes resultados de las investigaciones acerca del crecimiento humano y su proyección futura. Este reporte describe de forma preocupante como por primera vez desde 1990 ha disminuido globalmente en los índices de desarrollo, es decir que el Covid-19 ha puesto en evidencia las deficiencias de una sociedad cada vez más grande y con menor capacidad para respuesta ante la emergencia, transformando la situación en una crisis en salud, economía y educación a nivel global.

Como entidad gubernamental descentralizada, toda empresa municipal busca el desarrollo humano, es decir que busca la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran para el crecimiento integral de la población y en los últimos años la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez ha realizado una serie de cursos libres sobre cultura, deporte y emprendimiento económico.

Un programa que ha tenido mucho éxito y ha sido de mucho beneficio para la población al promover el crecimiento académico y económico de los habitantes. Al quedar suspendidas todas las actividades, estos cursos fueron suspendidos hasta nuevo aviso; una muestra de cómo esta crisis ha afectado cada población, grande o pequeña. Enfrente está el mayor problema en los últimos años ya que esta crisis impactará el futuro de manera drástica y las evidencias son ya percibidas por todos ya que toda actividad humana es dependiente del proceso de comunicación.

El presente estudio tiene como objetivo evaluar la comunicación de la Dirección Municipal de la Mujer con sus usuarios ya que problemas de salud como el Covid-19 son anticipados por los sistemas de salud pero impredecibles para todos.

Es necesaria la creación de programas y manuales para garantizar la comunicación durante el distanciamiento social y así evitar la crisis. El problema no es el Covid-19 si no la incapacidad para generar soluciones sobre la marcha a las crecientes demandas de una población global en desarrollo.

Este año marcará un cambio en la población global, como habitantes de este ecosistema las personas viven entrelazadas con el equilibrio entre naturaleza e industria y el propósito del éxito de esta empresa llamada vida. Es imperativo que continúen los programas de capacitación para garantizar el desarrollo humano, promover la igualdad de género, erradicar la pobreza y asegurar el futuro de la humanidad. Se tiene en las manos el futuro de no solo un municipio sino de un planeta entero.

# Capítulo 1

## Diagnóstico de comunicación

La Institución

Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

### 1.2 Perfil Institucional

Es una institución pública gubernamental sin fines de lucro, realiza actividades para el desarrollo humano y cuenta con 444 empleados. La oficina de la mujer está bajo la dirección de la Licenciada Diane Tello. (munisanlucas.gob.gt)

### 1.3 Ubicación Geográfica

El municipio de San Lucas Sacatepéquez está localizado en el departamento de Sacatepéquez y la cabecera municipal se encuentra en el km 29.5 de la Carretera Interamericana. 6ta calle y 4ta avenida Zona 1, sus colindancias son, Norte: San Bartolomé Milpas Altas, municipio del departamento de Sacatepéquez. Este: Mixco y Villa Nueva, municipios del departamento de Guatemala. Sur y oeste: Santa Lucía Milpas Altas, municipio del departamento de Sacatepéquez. (munisanlucas.gob.gt)

La Dirección Municipal de la Mujer está ubicada en la zona 1 casco urbano del municipio de San Lucas Sacatepéquez. Cuenta con una rica cultura de tradiciones tanto habituales como religiosas por ejemplo celebran al patrono San Lucas el 18 de octubre, hacen asambleas de marimba, pintura, juegos de mesa, los moros, baile de disfraces, fiestas patronas y fiestas actuales, procesiones, deporte, desfiles, ecología, entre otros.

El idioma que maneja es el español castellano y algunas aldeas hablan el kachiquel, personas provenientes de otros departamentos ejemplo, quiché entre otros. Su principal atracción turística es el mercado llamado Monumento, donde se encuentra toda clase de comida típica y asados para compartir con la familia. Y por último su clima es templado, es decir la mayor parte del año mantiene una temperatura fría y lluviosa. Y el restante es

caluroso, con una flora hermosa y lo que más produce esta tierra son aguacates, peras moras, granadillas, duraznos y melocotones, entre una variedad de verduras. (munisanlucas.gob.gt)

#### 1.4 Integración y alianzas estratégicas

El concejo municipal se integra con el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos. Existen también los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODE), el Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE), las asociaciones culturales y las comisiones de trabajo. (munisanlucas.gob.gt)

#### 1.5 Origen e historia

En 1638, los dominicos separaron a sus grandes doctrinas —que les representaban considerables ingresos económicos— en grupos centrados en sus seis conventos: los conventos estaban en: la ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala, Amatitlán, Verapaz, Sonsonate, San Salvador y Sacapulas. Específicamente el convento de la Ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala, la doctrina abarcaba los poblados de Chimaltenango, Jocotenango, Sumpango, San Juan Sacatepéquez, San Pedro Sacatepéquez, Santiago Sacatepéquez, Rabinal, San Martín Jilotepeque, Escuintla, Milpas Altas, Milpas Bajas, San Lucas Sacatepéquez, y el Barrio de Santo Domingo en la ciudad. (munisanlucas.gob.gt)

El historiador Francisco Antonio de Fuentes y Guzmán describió que en 1690 había seis poblados en el valle de Sacatepéquez: San Juan, San Pedro, San Lucas y Santiago Sacatepéquez, así como Quiaguistán y Sumpango, los cuales en ese entonces producían manzanas, duraznos, mebrillos, peras y chamborote que eran enviados a la ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala. (munisanlucas.gob.gt)

Rey Carlos III de España, promotor de las reformas borbónicas. En 1754, en virtud de una Real Cédula parte de las Reformas Borbónicas, todos los curatos de las órdenes regulares fueron traspasados al clero secular. 15 En 1765 se publicaron las reformas borbónicas de la Corona española, que pretendían recuperar el poder real sobre las colonias y aumentar la recaudación fiscal. (munisanlucas.gob.gt)

1617 Con estas reformas se crearon los estancos para controlar la producción de las bebidas embriagantes, el tabaco, la pólvora, los naipes y el patio de gallos. La real hacienda subastaba el estanco anualmente y un particular lo compraba, convirtiéndose así en el dueño del monopolio de cierto producto. Ese mismo año se crearon cuatro subdelegaciones de la Real Hacienda en San Salvador, Ciudad Real, Comayagua y León y la estructura política administrativa de la Capitanía General de Guatemala cambió a quince provincias.

Además de esta redistribución administrativa, la corona española estableció una política tendiendo a disminuir el poder de la Iglesia católica, el cual hasta ese momento era prácticamente absoluto sobre los vasallos españoles. Esta política de disminución de poder de la iglesia se basaba en la Ilustración. (munisanlucas.gob.gt)

Tras la Independencia de Centroamérica

Tras la Independencia de Centroamérica en 1821, el Estado de Guatemala fue definido de la siguiente forma por la Asamblea Constituyente de dicho estado que emitió la constitución del mismo el 11 de octubre de 1825: «el estado conservará la denominación de Estado de Guatemala y lo forman los pueblos de Guatemala, reunidos en un solo cuerpo. El estado de Guatemala es soberano, independiente y libre en su gobierno y administración interior.

San Lucas y El Tejar fueron parte de los distritos originales del Estado de Guatemala cuando éste fue fundado en 1825; ambos pertenecían al municipio «San Lucas Tejar» en el departamento de Sacatepéquez/Chimaltenango, cuya cabecera era Antigua Guatemala, y



tenía los municipios de Jilotepeque, San Pedro Sacatepéquez, San Lucas Tejar, Chimaltenango, San Juan Sacatepéquez y Patzún. (munisanlucas.gob.gt)

Por otra parte, el Estado de Guatemala estableció circuitos y distritos para la impartición de justicia por medio de juicios de jurados en 1825. San Lucas fue adjudicado al circuito de la Antigua en el Distrito N.º8 (Sacatepéquez), el cual también incluía a los poblados de Antigua Guatemala, San Cristóbal Alto, San Miguel Milpas Altas, Santa Ana, Magdalena, San Juan Cascón, Santa Lucía, Santo Tomás, Embaulada, Santiago, Jocotenango, Pastores, Cauque, San Bartolomé, San Mateo, San Felipe, Ciudad Vieja, San Pedro Las Huertas, Alotenango, San Lorenzo, San Antonio, Dueñas, Zamora, Urías, Santa Catalina, San Andrés y San Bartolomé Aguas Calientes, Santa María y San Juan del Obispo. (munisanlucas.gob.gt)

## 1.6 Departamento o dependencias de la institución

Tabla 1. Descripción de dependencias

Academia Deportiva Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Este cuenta con los siguientes programas:</li> <li>• Academia De Fútbol</li> <li>•Academia De Baloncesto</li> <li>•Academia de Kenpo Karate</li> <li>•Programa de Aeróbicos</li> <li>•Programa de Zumba</li> <li>•Programa de Taichí</li> <li>•Campeonatos de Futsal Libre Ramas Femenina y Masculina</li> </ul>
Albergue Municipal de Mascotas	Dar refugio a mascotas desprotegidas.
Alcaldía	Alcalde: Jorge Adán Rodríguez Diéguez. Funcionario público encargado de velar que todas las actividades municipales se lleven a cabo.
Alumbrado Público	•Encargado de que exista luz en todo el municipio y velar por el bienestar del mismo

	y sus productos.
Archivo Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Procesos de integración, selección, clasificación y de ordenamiento de documentos.</li> </ul>
Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Asesoramiento legal y resolver asuntos complejos debido a la subordinación de leyes.</li> </ul>
Atención al Público	Encargados de la resolución de todos los problemas que el usuario tenga.
Catastro Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Es el inventario de los inmuebles ubicados dentro del perímetro jurisdiccional del municipio, con el fin de obtener el valor catastral que es la base para el cobro del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI)</li> </ul>
Cementerio Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>•La unidad de administración del cementerio municipal tiene entre sus atribuciones no solamente el mantenimiento y conservación del Cementerio General de San Lucas Sacatepéquez, sino también apoyar al vecino con los trámites que establece la ley en los momentos más difíciles.</li> </ul>
Control de la Construcción Privada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Toda remodelación requiere de documentos y formularios.</li> </ul>
Departamento de Agua y Alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cuenta con su propio departamento, oficina municipal de agua.</li> </ul>
Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Según el artículo 97 del Código Municipal, la DAFIM, es la dependencia responsable de una eficiente formulación, ejecución y liquidación del presupuesto, el cumplimiento de la legislación de la recaudación de los arbitrios, tasas y contribuciones, así como respaldar adecuadamente todos los egresos conforme a la planificación y el debido registro para la rendición de cuentas a nivel interno y externo tanto a las entidades rectoras como fiscalizadores y principalmente a la población del municipio.</li> </ul>

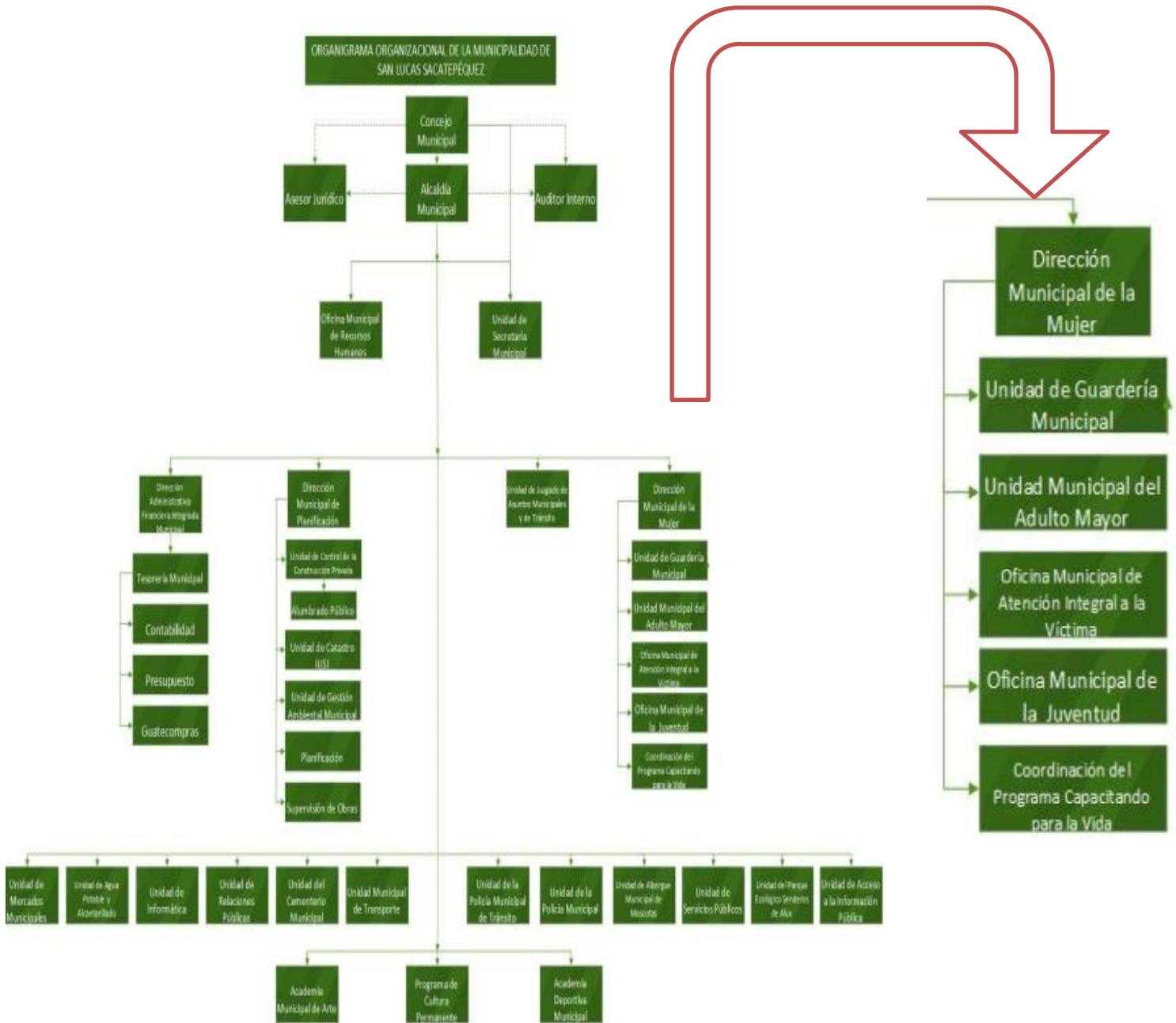
Dirección Municipal de la Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pretende responder a la problemática social de las mujeres desarrollando sus potencialidades para su mejoramiento económico, social y productivo con igualdad de género. Diseñando y facilitando espacios de participación que respondan a sus expectativas de liderazgo y desarrollo comunitario. y en esta área se basará el diagnóstico del presente trabajo.</li> </ul>
Dirección Municipal de Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de futuros proyectos.</li> </ul>
Juzgado de Asuntos Municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Para la ejecución de sus ordenanzas, el cumplimiento de sus reglamentos, demás disposiciones y leyes ordinarias, la Municipalidad podrá crear, según sus recursos y necesidades, los juzgados de asuntos municipales que estime convenientes y los juzgados de asuntos municipales de tránsito que considere necesarios. En la creación de juzgados podrá asignarse competencia por razón de la materia y territorio, según las necesidades del municipio”. Artículo 161 del Código Municipal.</li> </ul>
Mini Muni agencia C.C. Las Puertas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En esta se pueden hacer papeleos o para su efecto consultas sin tener que ir a la municipalidad directamente cuenta con una extensión.</li> </ul>
Oficina Municipal de la Juventud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una institución creada para brindar apoyo integral al sector de la juventud de San Lucas Sacatepéquez. Es una entidad que se sostiene a base del presupuesto que asigna en las partidas presupuestarias la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.</li> </ul>
Policía Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Policía Municipal fue creada por la necesidad de proteger los bienes y patrimonios de la municipalidad y hacer cumplir las ordenanzas municipales.</li> </ul>

Policía Municipal de Tránsito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fue creada con el propósito de protección al ciudadano y a los conductores haciendo respetar las leyes.</li> </ul>
Programa Permanente de Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargada de la parte cultural del municipio de San Lucas Sac.</li> </ul>
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Dirección de Recursos Humanos tiene como función principal, dotar a la municipalidad con los recursos humanos necesarios e idóneos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales de forma eficiente, contribuyendo a través del servicio hacia nuestros vecinos, con el desarrollo de San Lucas Sacatepéquez. Es por ello que de forma permanente, se trabaja desde esta dirección en la administración del personal y de los recursos materiales, bajo normas jurídico-administrativas, con políticas y procedimientos que se ajustan a las necesidades de la institución, como sede del gobierno local, garantizando el aprovechamiento racional de todos los recursos con que cuenta la municipalidad.</li> </ul>
Relaciones Públicas y Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de eventos oficiales de la municipalidad. Entre otros proyectos.</li> </ul>
Secretaría Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un puesto de carácter administrativo, que es nombrado por el Concejo Municipal y quien a la vez es Secretario del Alcalde Municipal, entre sus funciones más importantes tiene bajo su cargo la resolución de gestiones administrativas presentadas por los vecinos del municipio como de instituciones públicas y privadas que deben ser resueltas por el Concejo Municipal o por el Señor Alcalde Municipal.</li> </ul>

Fuente: munisanlucas.gob.gt

## 1.7 Organigrama de la empresa

Figura 1. Organigrama de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez y DMM



Fuente: munisanlucas.gov.gt

## 1.8 Misión

Fomentar la participación ciudadana responsable para incidir en la sociedad y en las políticas públicas que busquen el desarrollo humano a través de la mejora de los servicios básicos, salud, educación e infraestructura que son derechos inherentes a todas las personas. Garantizar el acceso a oportunidades económicas, sociales, culturales, ambientales, educativas y deportivas; fomentando la convivencia en una cultura de paz, armonía y cooperación entre los habitantes del municipio de San Lucas Sacatepéquez. (munisanlucas.gob.gt. 2020)

## 1.9 Visión

Ser una comuna transparente con participación activa de sus vecinos, ganadora de la confianza de su población por la calidad en la prestación de los servicios y en la ejecución del gasto público, desarrollando programas sociales, culturales, deportivos y otros para cimentar valores en la población principalmente de respeto a las personas y tolerancia a la diversidad que enriquece a todos. (munisanlucas.gob.gt.2020)

## 1.10 Objetivos Institucionales

### Objetivo general

La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, Departamento de Sacatepéquez, tiene como objetivo primordial la prestación y administración de los servicios públicos de la población bajo su jurisdicción, debiendo establecerlos, administrarlos, mantenerlos, mejorarlos y regularlos; teniendo bajo su responsabilidad su eficiente funcionamiento a través de un efectivo manejo de los recursos humanos, materiales y financieros.(munisanlucas.gob.gt, 1991)

### Objetivos específicos

- Proporcionar bienestar y procurar el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del municipio, tanto del área urbana como del área rural. Procurar el fortalecimiento económico del municipio, a efecto de

- Poder realizar las obras y prestar los servicios que sean necesarios. Velar por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento
- Ambiental básico, de las comunidades menos protegidas. Propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que
- Prevenga la contaminación del ambiente, y mantenga el equilibrio ecológico.  
(munisanlucas.gob.gt, 1991)

### 1.11 Público objetivo

La Dirección Municipal de la Mujer (DMM) de la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez cuenta con un aproximado de 2000 (según de página de *Facebbok*) usuarios activos en su mayoría mujeres mayores de edad y amas de casa, desarrollando su potencial para su mejoramiento económico, social y productivo con igualdad de género, facilitando también espacios de participación que respondan a sus expectativas de liderazgo y desarrollo comunitario.

Pero actualmente y por políticas de la institución en cuanto a información privada, se pudo obtener la referencia que se aproximan los datos dentro de 400 - 600 usuarios activos.

### 1.12 Diagnóstico

Se puede definir al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas. En el diagnóstico se examinan los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles y también las producciones comunicacionales de una organización.

No olvidemos que toda organización está hecha de comunicaciones, como ente social se construyen redes comunicativas que son la base para coordinar los esfuerzos de todos los miembros que en ella participan para lograr los objetivos establecidos en la institución. “La comunicación organizacional no sólo permite que la organización cumpla con sus objetivos

formalmente establecidos, sino también que funcione y, más aún, que exista” (Rodríguez, 2008)

Dentro de un diagnóstico existe una serie de pasos a seguir para que este sea efectivo, los cuales son: análisis, investigación, planeación, diseño y producción, ejecución y evaluación.

Ahora bien un concepto de diagnóstico, según lo menciona el Licenciado Marco Rosales en su presentación de la conferencia impartida en el propedéutico 2020, “Al proceso analítico que permite conocer la situación real de la institución o empresa, en un momento dado, con la finalidad de identificar problemas y áreas de oportunidad. Para realizar acciones que permitan fortalecer la empresa o institución reduciendo las problemáticas identificadas”. (Rosales, 2020)

Con esto es sabido que una herramienta muy utilizada es la observación, con ella nos permite saber que deficiencias tiene la empresa o institución, primero se observa y luego se procesa para saber si es una problemática que no permite que la empresa pueda trabajar a plenitud.

Y para ello se tiene un proceso de evaluación: sistemas, prácticas, imagen, los procesos, comunicación, la imagen y la percepción. Esto nos permite evaluar la estructura interna formal e informal, los procesos de comunicación a nivel interpersonal, grupal etcétera, procesos de comunicación externa de la comunicación, la eficiencia y la necesidad de la tecnología, trabajo en equipo, productividad y compromiso organizacional.

Podemos dividir al diagnóstico en función de la estrategia en tres etapas principales: Generación de información, organización de la información y marco Metodológico.

Ahora bien para la preparación del siguiente diagnóstico se valió del método de la observación de la Dirección Municipal de la Mujer de la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, para diagnosticar cómo se maneja la comunicación con sus usuarios que es lo que les brinda y como lo hacen.



El Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala ayuda al profesional universitario para producir cambios en la sociedad para beneficio de la población y como profesionales de la comunicación están llamados a resolver los problemas que enfrenta el país.

Y se menciona en la siguiente cita “La preparación profesional de los estudiantes. Procura la pertinencia, competitividad y creatividad; mediante el vínculo, el compromiso y la identificación con la sociedad, cuyo propósito es formar profesionales de alta calidad tanto a nivel de las carreras técnicas, etc.” (Alonzo, 2012)

Es por ello que, para esta investigación se tomó un enfoque cualitativo, como una entidad pública tienen proyectos de ayuda social para su grupo objetivo que en este caso son los habitantes del municipio de San Lucas Sacatepéquez, Sacatepéquez, mayoritariamente las mujeres que son amas de casa o que tienen bajos recursos para la mantención de sus hogares. Y que para ayudar a sus conyuges la Dirección Municipal de la Mujer de San Lucas les ofrecen cursos gratuitos de variabilidad por ejemplo, arreglos florales, panadería, uñas acrílicas, repostería, organización de eventos, corte y confección entre otros.

El tipo de investigación que se basará será descriptiva ya que pretende describir el estado actual de la comunicación entre la Dirección Municipal de la Mujer y sus usuarios. Y cómo se comportan ambas partes entre sí. Que aporta la Dirección Municipal de la Mujer de San Lucas Sacatepéquez y que ayudas sociales brinda y tanto se benefician los usuarios de la misma de estos aportes sociales.

Los objetivos de la investigación se basan en áreas a evaluar para determinar su eficacia. Es por ello que un diagnóstico ayudará a la comunicación de dicha institución a ser más productiva y generar mucho más oportunidades para con todos los involucrados en los programas que se realizan. Y por ello se presentan a continuación los objetivos de este diagnóstico.

Objetivo general:

- Determinar las políticas en materia de comunicación con las que cuenta la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, debido al distanciamiento social por el Covid-19.

Objetivos específicos:

- Examinar espacios de participación de la Dirección Municipal de la Mujer de la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, que respondan a sus expectativas de liderazgo y desarrollo comunitario.
- Analizar la gestión de contenidos publicados en Facebook por parte de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez , durante Mayo del 2020

#### 1.12.1 Tipos de investigación

La investigación

Investigar significa llevar a cabo diferentes acciones o estrategias con el fin de descubrir algo. Así, dichos actos se dirigen a obtener y aplicar nuevos conocimientos, explicar una realidad determinada o a obtener maneras de resolver cuestiones y situaciones de interés. (Hernández, 2010). A continuación se presenta los tipos de investigación

##### 1.12.1.1 Investigación pura o teórica

Este tipo de investigación tiene como principal objetivo la obtención de conocimientos de diferente índole, sin tener en cuenta la aplicabilidad de los conocimientos obtenidos.

Gracias al cuerpo de conocimientos extraídos de ella pueden establecerse otro tipo de investigaciones, o no.

Por ejemplo, las investigaciones en matemáticas puras, es normal no preocuparse por la facilidad con la que se pueden aplicar las conclusiones obtenidas.

#### 1.12.1.2 Investigación aplicada

Se trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, como curar una enfermedad o conseguir un elemento o bien que pueda ser de utilidad. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico.

#### 1.12.1.3 Investigación exploratoria

Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. Básicamente se trata de una exploración o primer acercamiento que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada.

Por sus características, este tipo de investigación no parte de teorías muy detalladas, sino que trata de encontrar patrones significativos en los datos que deben ser analizados para, a partir de estos resultados, crear las primeras explicaciones completas sobre lo que ocurre.

#### 1.12.1.4 Investigación descriptiva

El objetivo de este tipo de investigación es únicamente establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de éste. Mide las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.

Así pues, en muchas ocasiones este tipo de investigación ni siquiera se pregunta por la causalidad de los fenómenos (es decir, por el "por qué ocurre lo que se observa"). Simplemente, se trata de obtener una imagen esclarecedora del estado de la situación.

#### 1.12.1.5 Investigación explicativa

Se trata de uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra. Es el tipo de investigación que se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. Se busca no solo el qué sino el porqué de las cosas, y cómo han llegado al estado en cuestión.

Para ello pueden usarse diferentes métodos, como la el método observacional, correlacional o experimental. El objetivo es crear modelos explicativos en el que puedan observarse secuencias de causa-efecto, si bien estas no tienen por qué ser lineales (normalmente, son mecanismos de causalidad muy complejos, con muchas variables en juego).

#### 1.12.1.6 Investigación experimental

Este tipo de investigación se basa en la manipulación de variables en condiciones altamente controladas, replicando un fenómeno concreto y observando el grado en que la o las variables implicadas y manipuladas producen un efecto determinado. Los datos se obtienen de muestras aleatorizadas, de manera que se presupone que la muestra de la cual se obtienen es representativa de la realidad. Permite establecer diferentes hipótesis y contrastarlas a través de un método científico.

#### 1.12.1.7 Investigación no experimental

Este tipo de investigación se basa fundamentalmente en la observación. En ella las diferentes variables que forman parte de una situación o suceso determinados no son controladas.

## 1.12.2 Enfoque y como se divide

### 1.12.2.1 Enfoque cualitativo

Un enfoque cualitativo de la investigación permite alcanzar un análisis sistemático de información más subjetiva. A partir de ideas y opiniones sobre un determinado asunto, se abre el análisis no estadístico de los datos, que luego son interpretados de una forma subjetiva pero lógica y fundamentada.

A diferencia de lo cuantitativo, en este caso el conocimiento que se produce es más generalizado y se orienta de lo particular a lo general. La forma de recolección e interpretación de los datos suele ser más dinámica, puesto que no obedece a un estándar en esos procesos. Este enfoque favorece la comparación de resultados y la interpretación.

#### Características

- Sus planteamientos son más generales.
- Las preguntas de investigación se descubren y se refinan en el transcurso de estudio.
- Sigue el razonamiento inductivo.
- El objetivo no suele ser probar una hipótesis.
- La recolección de datos no sigue procedimientos estandarizados y su análisis no es estadístico. Hay mayor interés en lo subjetivo.
- Emociones, sensaciones, anécdotas y vivencias están en el foco del investigador.
- Las vías para recolectar datos suelen ser observación, entrevistas, discusiones grupales e investigación documental.

- También recibe el calificativo de holístico, porque considera el “todo” antes que las partes.
- No se interviene en la realidad, sino que se aprecia y se evalúa tal cual sucede. La interpretación juega un rol central.
- Sus resultados pueden ser discutidos en las comunidades científicas por el componente subjetivo que implica, y no suelen ser replicables ni comparables.

#### 1.12.2.2 Enfoque cuantitativo

En el enfoque cuantitativo el análisis de la información se basa en cantidades y/o dimensiones. Es decir, el elemento numérico tiene protagonismo.

Cuando en una investigación se usa un enfoque cuantitativo, las hipótesis del investigador se someten a mediciones numéricas y sus resultados se analizan de forma estadística. Se trata de una investigación objetiva y rigurosa en la que los números son significativos.

Este enfoque permite lograr un conocimiento muy particular y comprobable del objeto de estudio. Aunque hay números y estadísticas involucradas, no hace falta ser matemático para hacer un análisis cuantitativo. Hay múltiples herramientas que automatizan y facilitan esta tarea.

Se trata de un trabajo secuencial y deductivo en el que la comprobación de las hipótesis suele ser más rápida.

#### Características

- Se ocupa de un problema concreto, delimitado y específico.
- Las hipótesis surgen antes de la recolección y el análisis de los datos.
- La medición de cantidades y/o dimensiones rige el proceso de recolección de datos.

- Usa procedimientos estandarizados y validados por investigaciones previas o por otros investigadores.
- Los resultados se interpretan a la luz de las hipótesis iniciales y se fragmentan para facilitar su interpretación.
- La incertidumbre y el error deben ser mínimos.
- Indaga en las relaciones causales entre los elementos presentes en el estudio.
- Busca regularidades porque persigue comprobar teorías.
- Se sigue el razonamiento deductivo; es decir, su punto de partida es la aplicación de pruebas, que se analizan y de las cuales surgen probables nuevas teorías.

#### 1.12.2.3 Enfoque mixto

Se trata de un paradigma relativamente reciente que combina los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio. Aunque no es muy popular entre los científicos, ha encontrado acogida en algunos estudios relacionados con las ciencias sociales.

La recolección y el análisis de los datos combinan los métodos estandarizados e interpretativos. Se cruzan resultados de uno u otro enfoque. Estos resultados pueden generalizarse y dar lugar a nuevas hipótesis o al desarrollo de nuevas teorías. Por lo general, este enfoque se usa para resolver problemas de investigación complejos.

#### 1.13 Técnicas de recolecciones de datos

Dentro de esto están las técnicas de evaluación las cuales nos servirán para obtener información objetiva del proceso que se examina: entrevista, cuestionario, análisis de

transmisión de mensajes, análisis de redes de comunicación, entrevista grupal, observación directa y análisis de producción comunicacional.

Para esta investigación se utilizó la entrevista (ver anexo #1 Modelo de entrevista) para dar a conocer las barreras de comunicación que existe entre la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez y los usuarios de la misma.

La información recogida por medio de esta técnica puede emplearse para un análisis cualitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprecisa. Con las entrevistas se logró desarrollar la base del diagnóstico que revela cuales son las barreras de comunicación que se trabajan en la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez.

#### 1.13.1 Observación

Para llevarla a cabo, el investigador puede optar por convertirse en un miembro más del grupo (observación participante), o bien por observarlos desde fuera (observación no participante u ordinaria). El investigador debe ganarse, en cualquier caso, la confianza de las personas que va a estudiar, lograr su aceptación y evitar en lo posible que su presencia interfiera o perturbe de algún modo las actividades cotidianas del grupo.

#### 1.13.2 Tipos de observación

##### 1.13.2.1 Observación simple o no estructurada

La observación científica simple es aquella en la que el investigador se limita a describir los datos que obtiene de su propia indagación. Es abierta, aunque también planificada y metódica, y tiene la intención de obtener información sobre un hecho específico a través de observar su contexto natural.

La observación simple se ejerce a través de los sentidos del investigador. Esto es considerado en gran medida una desventaja, debido a que la percepción del observador juega un papel primordial en el estudio, y es posible que los resultados estén sesgados.



Además, los sentidos humanos tienen límites que pueden impedir que se abarquen todas las aristas y enfoques del problema en cuestión.

Dadas estas limitaciones, la observación científica no estructurada debe tener una base metodológica, incluyendo grupos de control en algunos casos, para garantizar la veracidad de los datos obtenidos. La observación simple suele ser la base de una investigación exploratoria.

#### 1.13.2.2 Observación sistemática o estructurada

La observación científica sistemática se basa en una estructura más específica que la observación simple. En este caso, ya se tienen determinados con claridad cuáles serán los aspectos puntuales que se observarán, que incluso estarán categorizados.

Este tipo de observación favorece la recolección de datos relacionados con algún fenómeno ya identificado y operacionalizado. En la observación científica estructurada suelen emplearse sistemas para contabilizar los datos recogidos de la investigación.

#### 1.13.2.3 Observación participativa o interna

En el caso de la observación científica participativa, el observador se involucra por completo con su objeto de estudio. A través de este tipo de observación es posible conseguir información profunda sobre aquello que se está investigando.

El investigador tiene la posibilidad de indagar más sobre las características del objeto de estudio, sus motivaciones, formas de actuar y otros datos que solo pueden conocerse desde un acercamiento íntimo. Este tipo de observación permite captar tanto los elementos objetivos como los subjetivos.

Si el investigador forma parte del elemento que se está investigando, se considera que es una observación participativa natural.

En cambio, si el investigador es un ente ajeno al objeto de estudio, se trata de una observación participativa artificial.

La observación participativa es abierta cuando el objeto de estudio sabe que será observado desde la cercanía. Por el contrario, se le considera cerrada o encubierta cuando el objeto de estudio desconoce por completo que será observado.

#### 1.13.2.4 No participativa o externa

La observación no participativa se refiere a aquella en la que el investigador se mantiene al margen del objeto de estudio. Esta observación puede darse de manera directa, a través del empleo de herramientas de recolección de datos, como encuestas o entrevistas.

También puede darse de manera indirecta, sin tener ningún tipo de contacto con el objeto de estudio, sino basándose en otras investigaciones, en información de archivo como artículos de prensa, estudios académicos, datos estadísticos, entre otros recursos.

#### 1.13.2.5 Observación individual

En la observación científica individual participa un solo investigador, quien tiene la tarea de observar detenidamente al objeto de estudio, registrar los datos recopilados de dicha observación y realizar el posterior análisis propio de una investigación científica.

La observación individual puede aplicarse en los demás tipos de investigación. La única condición es que el investigador sea un solo individuo. Esto puede traer el beneficio de agilizar procesos analíticos y puestas en práctica de algunos procedimientos.

Por el contrario, la participación de una sola persona podría favorecer la subjetividad, al no contar con otros investigadores que generen debate sobre el problema a investigar.

Es habitual aplicar este tipo de observación cuando el objeto de estudio es manejable por una sola persona. De ser muy amplio, se hace necesaria la participación de más observadores. (Benguría, 2010)

### 1.13.3 Lo observado en la institución

En la presente guía de observación situada en los anexos, (anexo #2. Guía de observación) se encontró en base a la observación y recolección de datos de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez departamento de la Dirección Municipal de la Mujer DMM, donde se basará este ejercicio profesional supervisado. La municipalidad de San Lucas cuenta con una página web en donde suben su información, también cuentan con algunas redes sociales.

En el caso de la Dirección Municipal de la Mujer DMM no cuenta con un portal de página web propia y solo cuenta con la red social de *Facebook*, en este sentido si está un poco carente de comunicación y por ende de una retroalimentación con ambas partes.

Dentro de esta observación se pudo entrar a fondo que la Dirección Municipal de la Mujer cuenta con varios cursos libres para las mujeres del municipio de beneficio y superación propia y familiar, ahora bien tras haber indagado y recopilado información resulta ser que este departamento no ha podido fomentar estos cursos online es decir, que a base de esta crisis del Covid-19 y el distanciamiento no se ha contado con poder realizar estas actividades presenciales y tampoco se han fomentado suplicarlas en línea para fomentar en la población ciudadana la participación y que no se pierda esa forma de comunicación pese a todas estas calamidades y ser ciudadanos de éxito y sobre todo unidos.

### 1.13.2 Documentación

Para la realización de esta investigación se contó con información por medio virtual. Es decir, por la problemática que se vive a pleno 2020 el distanciamiento social a causa del Covid-19 y a pesar que no se pudo ir presencialmente a las oficinas de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez y especialmente a la Dirección municipal de la Mujer, se pudo contar con sus páginas virtuales.

Una de las cuales se basó mucho esta investigación fue la página principal de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. La cual a principios de la pandemia si tuvo medidas de precaución compartidas por el gobierno de Guatemala, por ejemplo y basándose en la Organización Mundial de la Salud sostiene el primer acuerdo que dicta,

“El infrascrito secretario municipal de San Lucas Sacatepéquez, departamento de Sacatepéquez. Certifica: El Alcalde Municipal hace del conocimiento del Concejo Municipal que, en relación a los alimentos contenidos en el punto cuarto de acta veinticinco guion dos mil veinte, se determinó un monto de Doscientos un mil quetzales (201000.00) para la adquisición de víveres...” (munisanlucas.gob.gt, 2020)

Y así sucesivamente con cuatro comunicados más en los cuales y para fines de esta investigación se menciona lo más relevante. “fumigación del mercado monumento al Caminadero fumigación y sanitización del mercado central...”<sup>1</sup>

“Con relación a las iglesias evangélicas y católicas del municipio de San Lucas Sacatepéquez, con el respeto debido, se ordena la suspensión de cultos y servicios de manera inmediata hasta nueva orden”<sup>2</sup>. Lugares en donde se reúnen más de 20 personas. Y aquí cabe mencionar que no solamente las iglesias si no también lugares o puntos de reunión como los son los cursos de la Dirección Municipal de la Mujer que gracias a las entrevistas se pudo saber que se reúnen hasta 20 participantes por curso.

Es por ello que se cancelaron las clases de dichos cursos hasta nuevo aviso. “En cuanto a las ventas de ropa usada, denominadas pacas, se ordena su cierre de inmediato prohibición hasta nueva orden...”<sup>3</sup>. Otro medio que se utilizó fue correo *Gmail.com*, esto sirvió para toda la información que se pudo transmitir, es decir que por medio de correos electrónicos se traspasaba la información solicitada, juntas virtuales, etc. Otro medio similar que también fue utilizado, *WhatsApp* para solicitar información.

Para el diagnóstico y conocer más a la Dirección Municipal de la Mujer, se examinó la página de Facebook con que cuenta dicho departamento de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. Se pudo observar que si tomaron las medidas preventivas y sobre todo la

---

<sup>1</sup> (Actas de sesiones varias, 2020)

<sup>2</sup> (Actas de sesiones varias, 2020)

<sup>3</sup> (Actas de sesiones varias, 2020)

ayuda social que en su momento le solicito la Municipalidad, por ejemplo con la repartición de bolsas de víveres a los que la necesitaban, al igual que en las escuelas también dieron estos productos que le pertenecían a los alumnos, también se hicieron entregas de mascarillas parte de una donación. Para su corroboración ver el anexo # 4 donaciones de la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez.

Y por último se han utilizado varios libros de comunicación, estrategia y algunas tesis, blogs virtuales y páginas de internet, que aparecerán en las referencias bibliográficas.

### 1.13.3 Entrevistas a profundidad

Es muy importante que en las entrevistas se logre lo que se conoce con el nombre de "simpatía". Esta implica el establecimiento de un clima de confianza mutua, comprensión y afinidad emocional entre el entrevistador y el entrevistado.

La primera entrevista realizada el 28 de Mayo del 2020 (ver anexo #4 apartado a) al encargado de comunicaciones de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, Ángel Castañeda. En la cual se le pregunta acerca de cómo afecto la crisis del Covid\_19 a la Dirección Municipal de la Mujer y menciona “Es la primera vez que pasamos una pandemia de esta magnitud como país, pero con las medidas correctas podremos salir adelante” (Castañeda, 2020) ya que como entidad pública su primordial servicio es el bienestar de la comunidad del municipio de San Lucas Sacatepéquez.

Brindando cursos proyectos de ayuda social y para ello se confirmaba si estaba planificado continuar con los cursos libres de la Dirección Municipal de la Mujer este año. Actualmente, tiene comunicación la Dirección Municipal de la Mujer con la población femenina del municipio, se platicaba también si existe un plan de acción en la Dirección Municipal de la Mujer para enfrentar la problemática del Covid-19, sobre todo en esta pregunta resulto más relevante ya que se pudo determinar la problemática principal que está afectando a la DMM por el distanciamiento social.

La segunda entrevista programada para el 15 de Junio del 2020 (ver anexo #4 apartado b), a la directora y encargada de la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez, licenciada Diane Tello, a quien se le hacían exactamente las mismas preguntas solo que con una variación de información y más detallada. Y dice:

“El Covid-19 ha afectado mucho a las personas de escasos recursos a quienes gustosamente hemos apoyado, y también han parado los cursos que se imparten para ayuda a las mujeres del municipio, aunque ahora se han convertido en mixtos y es que fueron muchos los proyectos propuestos para este año” (Tello, 2020)

La Dirección Municipal de la Mujer es un departamento de la Municipalidad que se propone facilitar un proceso de formación vivencial de liderazgo y organización, socialización, violencia, sexualidad, identidad, comunicación y género; herramientas de planificación participativa, negociación y resolución de conflictos.

Esto le permitirá a la Dirección Municipal de la Mujer saber si existe una manera de contactar y organizar a las mujeres del municipio así como la utilización o creación de un plan de acción para alcanzar los objetivos de la Dirección Municipal de la Mujer propuestos este año.

Y concordando con la primera entrevista con Angel Castañeda encargado de comunicaciones, examinó que no existe un plan de acción en la Dirección Municipal de la Mujer para enfrentar la problemática del Covid-19.

#### 1.14 FODA

La técnica FODA se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo.

Las Fortalezas y Debilidades se refieren a la organización y sus productos, mientras que las Oportunidades y Amenazas son factores externos sobre los cuales la organización no tiene

control alguno. Por tanto, deben analizarse las condiciones del FODA en el siguiente orden: 1) Fortalezas; 2) Oportunidades; 3) Amenazas; y 4) Debilidades.

Al detectar primero las amenazas que las debilidades, la organización tendrá que poner atención a las primeras y desarrollar las estrategias convenientes para contrarrestarlas, y con ello, ir disminuyendo el impacto de las debilidades. Al tener conciencia de las amenazas, la organización aprovechará de una manera más integral tanto sus fortalezas como sus oportunidades.

Las Fortalezas y Debilidades incluyen entre otros, los puntos fuertes y débiles de la organización y de sus productos, dado que éstos determinarán qué tanto éxito tendremos poniendo en marcha nuestro plan. Algunas de las oportunidades y amenazas se desarrollarán con base en las fortalezas y debilidades de la organización y sus productos, pero la mayoría se derivarán del ambiente del mercado y de la competencia tanto presente como futura.

Tal y como se menciona en la tesis de Dumorné: “Para poder realizar la planificación estratégica de las organizaciones, se analizaron algunas variables como el conocimiento del funcionamiento de cada organización, la visión, la misión, los objetivos de la misma y el FODA propiamente tal” (Dumorné, 2012)

El FODA como técnica de planeación, permitirá contar con información valiosa proveniente de personas involucradas con la administración del negocio y que con su saber y donde (know, how) pueden aportar ideas inestimables para el futuro organizacional. Y como lo menciona la Licda. Sandra Judith Pineda de Corzo en su presentación análisis FODA. “El análisis FODA o DAFO es un indicador que te va a decir como es la realidad de cómo se encuentra la empresa, esta es una herramienta esencial para su proyecto” (Pineda, 2020)

Es necesario señalar que la intuición y la creatividad de los involucrados es parte fundamental del proceso de análisis ya que para los que una determinada situación parece ser una oportunidad, para otros puede pasar desapercibida; del mismo modo esto puede suceder para las amenazas, fortalezas y debilidades que sean examinadas.

Para su mejor comprensión se presenta a continuación un pequeño cuadro como ejemplo:

Tabla 2. Componentes de un análisis FODA

	Positivos	Negativos
Internos	Fortalezas	Debilidades
Externos	Oportunidades	Amenazas

Fuente: elaboración propia

A continuación se presenta un análisis FODA de la estrategia de comunicación que se realiza para la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez.

Tabla 3. Análisis FODA del Proyecto

<b>Fortalezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar desde casa.</li> <li>• Experiencia académica y profesional.</li> <li>• Comunicación directa con la directora y encargada de la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez, licenciada Diane Tello.</li> <li>• Información Virtual.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de gastos.</li> <li>• Uso de plataformas gratuitas (redes sociales, zoom, etc.) como forma de comunicación.</li> <li>• Brindar posible solución a una barrera de comunicación.</li> <li>• Creación de materiales para uso virtual y/o físico.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de acceso a internet o dispositivos inteligentes como computadora o celular, por parte de los usuarios.</li> <li>• No existen antecedentes de educación virtual en la municipalidad.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Dirección Municipal de la Mujer no cuenta con más fuentes virtuales de información a excepción de la página de <i>Facebook</i>.</li> <li>• Falta de interés por parte del usuario.</li> <li>• Se pararon actividades como los cursos y proyectos</li> </ul>
<b>Amenazas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación deficiente con empleados municipales (que no se trabaje la misma información).</li> <li>• No llegar a todo el grupo objetivo de la Dirección Municipal de la Mujer.</li> <li>• Que el material brindado no sea comprendido por el usuario.</li> <li>• No existe un plan de acción en la Dirección Municipal de la Mujer para enfrentar la problemática del Covid-19.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

### 1.15 Problemas Detectados

Dentro de los problemas que se detectaron en el diagnóstico de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, no existe un plan de acción en la Dirección Municipal de la Mujer para enfrentar la problemática del Covid-19. Este es el más importante a causa del Covid-19.

Ya que profundizando la crisis que se vive en pleno 2020 y a causa del distanciamiento social no se ha podido mantener una comunicación directa con los usuarios de la Dirección Municipal de la Mujer, por su distancia domiciliaria. Y es que para el regreso de actividades es necesario un protocolo o manual de resguardo para la disminución del covid-19 y protección de la población en general.

Otro problema detectado fue que la Dirección no cuenta con otras plataformas virtuales para difundir su información, solo cuenta con la página de Facebook y si se requiere de mayor información se tiene que buscar en la página web principal de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

A causa del distanciamiento social producido por el Covid-19 se detectó el problema que se tuvieron que suspender proyectos y los cursos que ofrece la Dirección Municipal de la Mujer a sus usuarios. Y no se le pudo dar continuidad.

#### 1.16 Planteamiento del problema comunicacional

La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez ha enfocado sus esfuerzos en prevenir el Covid-19 manteniendo a salvo a su población como el gobierno central lo ha instruido. La Dirección Municipal de la Mujer ha suspendido los cursos libres anuales presenciales, los que proveen a la población femenina del municipio con una fuente de capacitación y realización académica. Y otros proyectos planificados para este año.

Es por ello que a continuación se ha planteado la siguiente pregunta a raíz de lo observado en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez y especialmente en el departamento de la Dirección Municipal de la Mujer, DMM y la problemática que ha causado esta pandemia en el municipio y en todo el mundo en general.

¿Es necesaria la implementación de algún protocolo o manual para situación de crisis en plena pandemia, en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, especialmente en la Dirección Municipal de la Mujer, para regreso a las actividades cotidianas?

#### 1.17 Indicadores de éxito

Para la realización de esta estrategia de comunicación, no será necesario un presupuesto con la (institución) Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, más que el presupuesto que la investigadora proporcionará. Ya que debido al distanciamiento social no se puede estar en contacto físico, pero si se puede gestionar toda información necesaria vía internet.

Por varios medios de comunicación virtuales como ya se mencionó en el punto de la documentación. Y así mismo la entrega de material virtual por medio de estos canales de comunicación alternativa (correo electrónico entre otros).

Se realizará un protocolo de prevención de crisis así como varios materiales de apoyo para que puedan ser distribuidos dentro y fuera de la Dirección Municipal de la Mujer. Así mismo se difundirá dentro de la misma (DMM) un video-tutorial para la encargada de la Oficina Municipal de la Mujer, Licenciada Diane Tello para que pueda capacitar a su personal y así tomar las medidas de prevención correctas y comunicárselas a sus usuarios cuando se regrese a las actividades cotidianas.

#### 1.18 Proyecto a desarrollar

Estrategia de implementación de un manual de crisis en plena pandemia, en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, especialmente en la Dirección Municipal de la Mujer, para reapertura de las actividades cotidianas.

## Capítulo 2

### Plan estratégico de comunicación

#### 2.1 Descripción técnica de la estrategia de proyecto

La comunicación es el motor de las personas para su mutua relación y la retroalimentación como parte de la comunicación, que es de ayuda para relacionarse entre sí y la aplicación de una buena técnica de estrategia de comunicación es de gran utilidad para la institución y su grupo objetivo.

Una estrategia de comunicación está diseñada para ayudar a la organización a comunicarse de manera efectiva y cumplir con los objetivos centrales del negocio o institución. En esta ocasión se tiene como una estrategia de comunicación de riesgos, “La elaboración de la estrategia de comunicación de riesgos es un proceso de trabajo dinámico e integrado” (organización panamericana de la salud, 2011).

Con esta técnica es factible examinar diversos escenarios, es decir que se pueden identificar colaboradores y aliados, se fortalecen las capacidades, los mecanismos de vigilancia y monitoreo se constituyen, en cuanto a los canales alternativos de comunicación (en este caso las redes sociales que son muy utilizadas) se determinan y se gestiona recursos.

En la cual se puede comprender que el diseño de las estrategias de comunicación debe permitir ayudar a la organización a definir, elaborar y lanzar sus mensajes, por cualquier medio y hacia todo tipo de interlocutores de manera efectiva. Según Yarmila Martínez una estrategia de comunicación es la vía por la que se pretende posicionar determinado concepto comunicativo (mensaje principal) entre los distintos públicos. (Nocedo, 2009)

Por lo tanto en esta ocasión se realizará una estrategia de comunicación de riesgos tomando en cuenta los protocolos a seguir, diseñando un manual para la continuación de las actividades que se quedaron pausadas por restricción del distanciamiento social producto

del Covid-19, en la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

Con un diseño que contribuirá a controlar lo más rápido posible las repercusiones para la salud en cualquiera de las etapas de una emergencia o desastre y la idea es que estará a cargo de un equipo capacitado para coordinar de manera permanente las actividades planificadas y su estable ejecución, cada vez que ocurra un evento de esta magnitud.

## 2.2 Objetivos de la estrategia

Los objetivos como lo menciona Walter Pérez en su conferencia impartida el 15 de Mayo del 2020 “Los objetivos reflejan el nivel de conocimiento de la persona que los redacta. Conocimiento de aspectos teóricos y de la realidad organizacional a la que alude”. (Pérez, 2020)

Dado que sin una buena redacción de objetivos en una estrategia no se sabe a dónde llegar con tal investigación. Así pues se deben de realizar bien concretos en lo que se quiere alcanzar con una estrategia de comunicación.

### 2.2.1 Objetivo general

Dentro un objetivo general se ubica un enunciado que resume la idea central y finalidad de un trabajo y en la cual se presenta el siguiente.

- Contribuir a la implementación de un protocolo de prevención del Covid-19 iniciando en Julio del 2020 en la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

### 2.2.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos detallan los procesos necesarios para la completa realización del trabajo.

- Desarrollar protocolos de prevención del Covid-19 para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.
- Mejorar la comunicación en las instalaciones de la Dirección Municipal de la Mujer de la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, aportando material de apoyo para la prevención del Covid-19.
- Fortalecer la red social *Facebook* de la Dirección Municipal de la Mujer en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

### 2.3 Misión

- Con la elaboración y promoción de un protocolo de prevención de contagio del Covid-19 se pueden establecer lineamientos de acción en la limpieza de las instalaciones, preparación del personal y asistentes, control de temperatura y planes de distanciamiento social en la Dirección Municipal de la Mujer de San Lucas Sacatepéquez

### 2.4 Visión

- Asegurar la prevención permanente del contagio del Covid-19 en las instalaciones de la Dirección Municipal de la Mujer de San Lucas Sacatepéquez aplicando medidas de higiene general, limpieza y preparación de personal y asistentes a través del protocolo de prevención.

## 2.5 Elementos comunicacionales que según su diagnóstico aplicará

En este punto se hablará de cada elemento comunicacional que se cree es pertinente para esta estrategia de comunicación. El cual se define partiendo desde una breve explicación de cada una desde sus inicios. De los cuales se mencionan los siguientes: el funcionalismo, comunicación interna y externa, modelo de comunicación de tipo sistémico, marketing social corporativo y por último una buena aplicación de una estrategia de comunicación.

Para iniciar se indica que la comunicación es el término que procede del latín *communicatio*, que significa hacer a otro participe de lo que uno tiene. (RAE, 2017). Es una actividad consciente de intercambiar información entre varias personas con el fin de transmitir o recibir significados a través de un medio compartido de signos y normas semánticas.

### 2.5.1 Funcionalismo

Es por ello que para efecto de la estrategia de comunicación que se presenta se informa la siguiente teoría del funcionalismo basado en un modelo.

Aunque el proceso de comunicación está relacionado con los vínculos que ponen en juego máquinas, seres biológicos u organizaciones sociales, responde a este esquema lineal que hace de la comunicación un proceso estocástico (es decir, afectado por fenómenos aleatorios) entre un emisor que es libre de elegir el mensaje que envía y un destinatario que recibe esa información con sus obligaciones [...]. (Mattelart, 1997, p. 64)

La funcionalidad de dicho modelo comunicativo no sólo ha consistido evidentemente en su amplia aplicabilidad: se ha focalizado en el hecho de que permite descubrir los actores de interferencia de la transmisión de información, es decir, el problema del ruido (debido a una pérdida de señal o a una información parasitaria que se produce en el canal).

Se trataba de un punto importante, ya que la finalidad operativa principal de la teoría informacional de la comunicación era justamente la de hacer pasar a través del canal la

máxima información con las mínimas interferencias y la máxima economía de tiempo y energía.

### 2.5.2 Comunicación interna y externa

A continuación un pequeño cuadro para representar y ejemplificar la comunicación interna y externa.

Tabla 4. Comunicación interna y externa

Interna	Externa
Estrategia; Diagnóstico de la comunicación interna.	Diagnósticos de la situación actual de la imagen y visibilidad organizacional, detectando los puntos fuertes, los riesgos y las amenazas, así como las oportunidades a desarrollar.
Asesoramiento y gestión de medios	Monitoreo de apariciones
Resolución de problemas	Gestión de medios masivos
Generación y control de indicadores	Presencia web
Capacitación	Redes sociales

Fuente: elaboración propia

### 2.5.3 comunicación de tipo sistémico

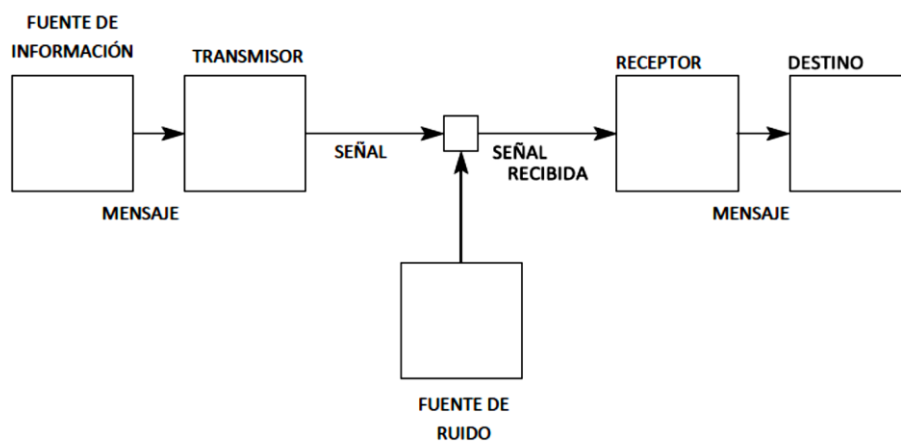
Con base en el diagnóstico de comunicación realizado en la organización, se identificó un modelo de comunicación de tipo sistémico, es decir, procesos de comunicación complejos que son determinados por aspectos sociales, políticos, culturales y económicos. No



obstante, la aplicación del plan estratégico y su funcionalidad depende de considerar un modelo de comunicación de tipo organizacional que es compatible con la comunicación publicitaria toda vez que considera conductas y comportamiento de los actores del proceso de comunicación.

Por lo anterior los elementos (descritos por Shannon y Weaver) que intervienen dentro del proceso de comunicación y que son compatibles con el plan que se propone son:

FIG. 1. Diagrama de un sistema de comunicación



Fuente: (Shannon C. & Weaver, 2017)

Continuando con la información, utiliza el instrumento binario para reconocer los mensajes de información de determinada red, se entiende que emplea el modelo en la figura 1, el cual es un esquema compuesto por cinco elementos: una fuente, un transmisor, un canal, un receptor, un destino.

#### 2.5.4 Marketing social corporativo

Estos elementos, muestran un proceso de comunicación en la que el *marketing* social corporativo es funcional ya que según (El equipo de StockCrowd , 2020) el *marketing* social corporativo es “un tipo de *marketing* desarrollado por las empresas en el que se realizan una serie de acciones o actividades para conseguir el compromiso de los

consumidores con un determinado interés social, de manera que se favorece tanto a la sociedad como a la empresa”.

La finalidad publicitaria se aparta del objetivo central del *marketing* social corporativo, no obstante, los fines encajan dentro de lo que se persigue como parte del proceso de comunicación publicitaria, porque tiene las siguientes características:

Mejora la imagen de marca. La empresa será vista, sobre todo por los consumidores y por el personal de la empresa, como una compañía que no solo se preocupa por vender, sino también por cuidar su entorno.

Impulsa mejoras en la sociedad. El marketing social siempre se asocia con una causa solidaria que quiere mejorar algún aspecto de la sociedad o del entorno que nos rodea. Genera confianza, una empresa que se preocupa por su entorno es una empresa que genera confianza en los consumidores.

Marca la diferencia, si una persona tiene que elegir una empresa u otra en iguales condiciones de precios y servicios, si una de ellas aporta, además, el valor de apoyar una causa solidaria, probablemente será la elegida.

### 2.5.5 Aplicación de una estrategia de comunicación

Ahora bien para la mejor comprensión de la aplicación de una estrategia de comunicación, en el presente cuadro se detalla como realiza dicha composición:

Tabla 5. Aplicación de una estrategia de comunicación

Preguntas	Respuestas en el proceso de planeación
¿Qué deseamos ser a futuro?	Visión. Declaración del motivo de creación del negocio. (Elemento intuitivo basado más en los sentimientos que en la información).
¿Qué somos?	Declaración de principios y misión: Es un planteamiento general acerca del tipo de

	negocio, su propósito principal y sus valores (concepto del negocio). En él se definen el producto o productos principales, los competidores, el mercado y la ventaja competitiva.
¿Qué queremos lograr?	Los objetivos generales: Definen los logros que se esperan obtener en el período de tiempo establecido en términos cualitativos.
¿Cómo lo vamos a lograr?	La estrategia: Describe cómo se lograrán los objetivos generales, esto es, la dirección futura de los productos y mercados de la organización incluyendo los métodos de intervención que ayudarán a la organización a cumplir su misión y a lograr sus objetivos generales de manera factible y eficaz.
¿Adónde queremos llegar?	Las metas: Son resultados y beneficios cuantificables esperados los cuales deben de ser congruentes con los objetivos.
¿Qué actividades se requieren?	La organización: Son el conjunto de las actividades necesarias que respaldarán el logro de los objetivos.
¿Qué actividades necesitamos, cómo y cuándo las vamos a realizar y cuál va a ser el costo de las mismas?	El plan operativo: Es una propuesta de las diferentes actividades necesarias para alcanzar objetivos y señaladas de manera detallada. El plan debe incluir objetivos y metas para cada unidad administrativa o programa a desarrollar para cada año, el presupuesto necesario en el que se estime el capital que se va a necesitar, es decir los ingresos (determinando la fuente específica) y los gastos durante los siguientes tres a cinco años, los recursos

	(técnicos, económicos, materiales y humanos), el tiempo de aplicación, la forma de supervisión, así como la evaluación de los resultados esperados.
--	---

Fuente: elaboración propia

A continuación unos ejemplos de *marketing* social, para la comprensión del mismo. La marca Fontvella lanzó la campaña Eres impulso para apoyar a las mujeres emprendedoras y acabar con los estereotipos de género. Otro ejemplo, es Ikea que colaboró con Cruz Roja para recrear una casa de Siria y concienciar sobre los horrores de la guerra en ese país.

Son acciones de *marketing* que van más allá y que permiten ayudar a personas que lo necesitan. En tal caso se adapta de una forma excelente a esta estrategia de comunicación ya que uno de los objetivos de la Dirección Municipal de la Mujer la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez es ayudar y capacitar a aquellas personas no importando al género que pertenezcan, que lo necesitan y que son de escasos recursos o por algún otro motivo no puedan satisfacer sus gastos mensuales, entonces entra en programa estas capacitaciones para superación y ayuda en sus hogares.

Pero por motivo de distanciamiento social a causa del Covid-19 no se ha podido continuar con dichas capacitaciones ya que son presenciales, y se proyecta continuar con expuestas actividades una vez que la gobierna lo permita. Y es que aquí en donde entra la estrategia de comunicación de riegos para ayudar brindando un protocolo de prevención, sanitización y la disminución del mismo.

## 2.6 Alcances y límites de la estrategia

### Alcances

La estrategia de comunicación está enfocada en lograr un completo estado de conocimiento de las medidas de prevención en la población (usuarios), asistentes, empleados y

dependientes de la Dirección Municipal de la Mujer de San Lucas Sacatepéquez para el correcto manejo de la crisis así, como la preparación de un plan de contingencia para reducir el riesgo y acelerar las respuestas ante un acontecimiento de Covid-19 o similar.

#### Limites

El alcance está limitado a las personas con acceso a información digital en redes sociales, internet y aparatos inteligentes, debido a las medidas de distanciamiento social no es posible alcanzar a la población objetivo por medios físicos. Sin embargo se crearan de igual manera para que sean distribuidos en puntos céntricos pero por el distanciamiento social no garantiza que llegue a todos los usuarios de la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez.

#### 2.7 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

A continuación se contextualiza el tipo de método que se utilizará para la siguiente investigación la cual tiene como breve explicación del libro Metodología de la investigación\_ Sampieri “Los autores clasifican los tipos de investigación en tres: estudios exploratorios, descriptivos y explicativos” (Roberto H. Sampieri, Carlos F. Collado, Pilar B. Lucio, 1991).

Seguido se tomará la investigación descriptiva, también conocida como investigación estadística, trabaja sobre realidades. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

En la investigación descriptiva, los investigadores no son simples tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Y para efecto de esta investigación el método descriptivo dejará ver la comunicación que se maneja con la dirección municipal de la mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, sus trabajadores y sus usuarios, en una crisis mundial.

Pero en este caso a nivel nacional. Cómo reacciona y gracias al diagnóstico se pudo identificar que si existe limitante con la Dirección Municipal de la mujer y sus usuarios ya que no todos cuentan con aparatos inteligentes y mucho menos internet y redes sociales, ya que estas personas son de escasos recursos. Por supuesto no toda la población pero si se estima que más de un 65%.

Con la recolección de datos se profundizo que la Dirección Municipal de la Mujer no cuenta con un protocolo o manual de respuesta ante crisis como el Covid-19, con esto se logró informar y dejar en evidencia (Anexo 2. Guía de Observación) a las herramientas utilizadas, las posibles soluciones a los inconvenientes encontrados y también propuestas a las nuevas dificultades que van surgiendo a lo largo de la pandemia producida por el Covid-19.

Los productos a utilizar en esta estrategia de comunicación serán: medios impresos, talleres y capacitaciones, audiovisuales y por ultimo un manual institucional de crisis.

## 2.8 Actividades para la operatividad de la estrategia

A continuación se presenta una breve descripción de cada producto a utilizar para la realización de esta estrategia de comunicación en base a los problemas detectados gracias a la observación y recolección de datos de las herramientas (entrevistas) y dejando todo respaldado en base a los objetivos propuestos para esta estrategia de comunicación.

En esta fase se objetaran las preguntas planteadas, en el ejemplo de la tabla número cinco, y se procede a plasmarlas a continuación con las actividades que le darán vida a la estrategia. ¿Qué se realizara?, una estrategia de comunicación en donde el problema principal detectado fue la falta de un manual o protocolo de prevención de crisis (Covid-19) para el regreso a las actividades cotidianas.

¿Cómo se realizara? Con la creación de cada producto a realizar (manual o protocolo, material impreso, audiovisuales por ultimo talleres y capacitaciones) se profundizara en la higiene y prevención del Covid-19 para limitar la propagación del mismo al momento de regresar a las actividades diarias (cursos) de la Dirección Municipal de la Mujer.

¿Cuándo se realizara? Está programado para el mes de Agosto del 2020.

¿Para qué servirá esta estrategia de comunicación? Para ayudar a la población de la Dirección Municipal de la Mujer de San Lucas Sacatepéquez, a que no se siga propagando el Covid-19 y regresar a las actividades normales sin tanto caos.

¿Por qué se realizara esta propuesta de comunicación? Se necesita implementar medidas de higiene y restricción para disminuir esta pandemia a través de un protocolo bien estructurado, es decir de un manual con pasos a seguir para el resguardo de todos y por el bien común.

Como primer punto en el caso de medios impresos, durante los siglos de la edad media, junto con la invención del papel, los chinos dieron los primeros pasos en el desarrollo de la imprenta. Gutenberg construyó, entre 1436 y 1450, un aparato que logró fundir satisfactoriamente las letras metálicas que usó en sus primeros libros, con las cuales imprimió su famosa biblia en 1455.

A partir de allí se dan los primeros periódicos y así sucesivamente libros, revistas, etcétera. “Los medios impresos son cualquier forma de comunicación escrita o pictórica, producida de forma mecánica o electrónica mediante impresión, fotocopia o métodos digitales, a partir de los cuales se pueden realizar múltiples copias a través de procesos automatizados”. (Corvo, 2015)

Aunque ya los medios digitales están mucho más atractivos y fáciles de encontrar, los medios impresos no pierden su valor y continúan enriqueciendo los lugares donde son utilizados y en tiempos de pandemia y por el distanciamiento social son una muy buena fuente de información y sobre todo de comunicación.

Como segundo punto están los talleres y capacitaciones. Los cursos de capacitación también son conocidos como talleres de capacitación, talleres de entrenamiento,

capacitación de personal. Cada vez, los cursos de capacitación tienden a ser más enfocados o específicos, especializándose así a las necesidades de cada empresa, cuyo objetivo es capacitar en una tarea en particular.

Los cursos de capacitación son una gran herramienta para obtener mejoras notables personal y profesionalmente. Es por esto, que los cursos de capacitación son necesarios para que las personas puedan ofrecer un trabajo mejor hecho y cumpliendo todas las exigencias que su empresa en este caso (institución) Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez, pide.

Ahora una pequeña tabla para identificar cada uno.

Tabla 6. Diferencias entre taller y capacitación

<b>Taller</b>	<b>Capacitación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un taller es un espacio de trabajo en grupo en el que se realiza un proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como objetivos el iniciar al ser humano en una especialidad y en el ejercicio de su profesión.</li> <li>• Se dará en éste, una enseñanza de carácter tutorial bajo la idea de “aprender haciendo”, en este sentido las actividades que se realicen serán muy diversas y podrán cambiar de taller a taller.</li> <li>• Se pretende desarrollar en el ser humano las habilidades, actitudes y aptitudes que lo capaciten para plantear y resolver preguntas en los diferentes campos de trabajo de un tema o área específica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones están conformadas por cursos y esto va a depender de la institución y de las estrategias que se quieran aplicar.</li> <li>• Un curso es en definitiva un marco en el cual los distintos protagonistas del proceso pueden interactuar entre sí de forma instantánea y directa, adjunto de herramientas para hacer efectivas sus respectivas actividades.</li> <li>• Los cursos pueden tener diversos ciclos o niveles, incluyen recursos didácticos de gran utilidad.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

Aquí también se menciona la propuesta de los audiovisuales ya que para uso de esta estrategia se utilizará también un video-tutorial para la aplicación del manual, es decir que dentro las capacitaciones se explicará cómo se ejecutará el protocolo de prevención de crisis y algunos medios impresos, con medidas de higiene, protección individual, lavado de manos, utilización de gel antibacterial, distancia de un metro, entre otros.



Y por último como tercer punto pero el más importante para esta estrategia ya que a raíz de la recolección de datos se pudo concluir con el problema más relevante, el cual la Dirección municipal de la Mujer no cuenta con un manual de prevención de crisis, a causa que es la primera vez que se pronuncia una pandemia en el país (Covid-19).

Se entiende por manual de gestión de la prevención de riesgos, como el documento básico que describe el sistema de gestión de la prevención de riesgos de contagio adoptado y establece la política y la organización para desarrollarla. Describe la política de cómo seguir una serie de pasos para la prevención de contagios, el sistema de utilización, la organización preventiva y una síntesis de las principales actividades.

Para que al momento de regresar a las actividades cotidianas, como ejemplo los cursos que imparte la Dirección Municipal de la Mujer, no se vuelva un caos y se logre la disminución de contagio esto va respondiendo al objetivo de la estrategia. Y evitar a que se siga propagando el Covid-19 y regresar a actividades laborales o cotidianas normales.

## 2.9 Cronograma

A continuación se presenta un pequeño cronograma para presentar las actividades antes mencionadas y su proceso evolutivo.

Tabla 7. Cronograma de actividades

Actividades	Mes (semanas)					
	Julio		Agosto-Septiembre			
	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
	3	4	1	2	3	4
Preparación de actividades.						
Envío de protocolo o manual de prevención ante una crisis (Covid-19) a la DMM.						
Envío de material impreso a la DMM.						
Envío del video de capacitación para uso del manual.						
Impresión y aplicación del material impreso en puntos estratégicos.						
Aplicación de material impreso en la DMM.						
Primera capacitación del uso del manual o protocolo de prevención.						
Capacitaciones del uso del manual o protocolo de prevención a personal interno autorizado por la DMM						
Capacitaciones del uso del manual o protocolo de prevención y regreso a primeras actividades de la DMM. (Cursos)						
Entrevista a la Licenciada Diane Tello para recolección de datos.						
Análisis de recolección de datos.						

Fuente: elaboración propia

## 2.10 Financiamiento

Para la realización de esta estrategia de comunicación será auto financiado, procurando mantener los gastos al mínimo, haciendo uso de recursos o plataformas gratuitas. Pero dejando una estrategia bien fundada y establecida.

## 2.11 Presupuesto

El presupuesto total se calcula en Q. 13,000.00 que incluye el diseño y reproducción de los medios escritos y audiovisuales necesarios para la realización de la estrategia de comunicación, así como la capacitación de la Licda. Diane Tello, directora de la Dirección Municipal de la Mujer sobre uso del manual de prevención del Covid-19.

La mayoría de los gastos provienen del diseño del manual, afiche y trifoliar, así como de la edición del video-tutorial debido a la importancia de los medios audiovisuales en la educación de las personas. La capacitación será impartida de manera gratuita a través de medios virtuales. Y por último la asesoría de comunicación que engloba a toda la estrategia de comunicación.

A continuación se presenta el presupuesto que requiere esta estrategia de comunicación.

Tabla 8. Presupuesto

Presupuesto/ estrategia de comunicación				
Etapa	Concepto de gastos	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Diseño de manual de prevención de crisis	30%	1	Q. 500.00	Q 500.00
Diseño de afiche de regreso a actividades	15%	1	Q.300.00	Q 300.00
Diseño de trifoliar de regreso a actividades	10%	1	Q. 200.00	Q 200.00
Edición de video-capacitación del manual	10%	1	Q. 600.00	Q 600.00
Capacitador (día)	5%	1	Q. 500.00	Q 500.00
Impresión del manual de prevención de crisis	5%	15	Q. 5.00	Q 75.00
impresión de los afiches de regreso a actividades	5%	20	Q. 15.00	Q 300.00
impresión de los trifoliales de regreso a actividades	4%	25	Q. 5.00	Q 125.00
Cuota mensual de luz e internet	6%	4	Q 100. 00	Q 400.00
Asesoría comunicacional	100% (englovando a lo demas)	20 semanas	Q500.00 c/semana	Q 10000.00
			Total	Q 13000.00

Fuente: elaboración propia

## 2.12 Beneficiarios

Todos los beneficiarios de esta estrategia de comunicación son los trabajadores de la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez y sus usuarios que no se tiene la cantidad exacta por políticas de la institución, es decir que no es estables, van cambiando.

## 2.13 Recursos humanos

Para esta estrategia de comunicación se aprovechó al máximo el auto recurso humano de la epesista y comunicadora Sharon Gutierrez, ya que también es graduada de su carrera técnica como publicista profesional y la colaboración de un estudiante de programación Marco Antonio Pérez.

Y la cooperación de la directora de la Dirección Municipal de la Mujer licenciada Diane Tello, y la colaboración del encargado del departamento de Comunicación de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez Angel Castañeda y la aprobación de este eps el señor alcalde Jorge Adán Rodríguez Diéguez.

Con la asistencia colaborativa de la coordinación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación en especial al Doctor José María Torres Carrera y la refuerzo y auxilio de subordinación Master Evelin Morazán Gaitán y la apoyo de los supervisores encargados de este proyecto Máster Walter Pérez y Licda. Krista María Ramírez

## 2.14 Áreas geográficas de acción

Principalmente para la aplicación de la estrategia de comunicación de prevención de crisis se encuentra el municipio de San Lucas Sacatepéquez, Sacatepéquez, (24.7 km<sup>2</sup>) la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se encuentra en la zona 1 de dicho municipio.

Y sus alrededores son,

Tabla 9. Alrededores del municipio de San Lucas Sacatepéquez

<b>Aldeas</b>	Choacorrall, Zorzoya, El Manzanillo y La Embaulada
<b>Caseríos</b>	San José, Chichorin, Chiquel
<b>Comunidad agraria</b>	Pachalí

Fuente: elaboración propia

2.15 Cuadro comparativo de estrategias

Actividad o producto comunicacional	Situación propuesta	objetivo	Que se realizará	Como se realizará esta estrategia	Fecha de ejecución	geográfica de impacto	Cuanto	Indicador de gestión	Posibles problemas	Posibles soluciones
No existe un manual de prevención ante crisis (Covid-19)	Disminuir la propagación del Covid-19	Diseñar e implementar un manual de prevención ante crisis.	Una estrategia de comunicación en donde el problema principal que es no tener un protocolo de higiene y protección personal.	Con la creación de cada producto a realizar (manual o protocolo, material impreso, audiovisual es por ultimo talleres y capacitaciones)	Está programado para el mes de Agosto del 2020.	En la dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez	Q. 3000.00	Se profundizará en la higiene y prevención del Covid-19 para limitar la propagación del mismo al momento de regresar a las actividades diarias (cursos) de la Dirección Municipal de la Mujer.	Se pararon actividades como los cursos y proyectos de la DMM	Al momento de regresar las actividades cotidianas (cursos) tener un manual de prevención y crisis para resguardo de todos.
Como respaldar el resguardo al regreso de actividades cotidianas.	Seguir un protocolo de pasos de higiene y prevención.	Tener un regreso a actividades cotidianas seguro.							No llegar a todo el grupo objetivo de la DMM.	Disminuir la propagación del Covid-19 con la información del material impreso.
									Falta de interés por el usuario.	Brindar toda la información necesaria para estar seguros, protegidos e interesados siempre.

Fuente: elaboración propia

## Capítulo 3

### Informe de la ejecución

3.1 Manual de prevención de contagio del Covid-19 para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

#### 3.1.1 Objetivo

Objetivo | Se presenta un manual de crisis creado con el objetivo para que los trabajadores y usuarios conozcan las medidas de su seguridad y para con los demás, este manual enseña cómo se debe proteger desde que se sale de casa, al llegar al trabajo, entre trabajadores y usuarios, debido distanciamiento social, áreas de trabajo en la institución, áreas de desinfección, el correcto lavado de manos y utensilios de protección personal, así como unos tips para el mejoramiento de la reapertura. Evitando que los contagios aumenten y continuar con las actividades cotidianas con mayor tranquilidad y así lograr disminuir el covid-19.

Con ello se efectúa un manual para la prevención del contagio entre las personas del Covid-19 en este 2020 para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, según los normativos de la OMS

“Manténgase informado sobre las últimas novedades en relación con la Covid-19. Siga los consejos de su dispensador de atención de salud, de las autoridades sanitarias pertinentes a nivel nacional y local o de su empleador sobre la forma de protegerse a sí mismo y a los demás ante la COVID-19” (Salud, 2020)

Para lograr estas disposiciones es pertinente seguir una serie de pasos para evitar un posible contagio en la reapertura y retorno de las actividades cotidianas, es decir llevar a cabo un protocolo que nos permite conocer las medidas de prevención y protección hacia las personas.

### 3.1.2 Manual ante crisis y reapertura

Ahora bien en este punto se habla directamente del medio a utilizar el cual es el manual, Para facilitar esta transición de vuelta al trabajo, cabe considerar la posibilidad de reanudar gradualmente las actividades (por ejemplo, reduciendo el número de grupos o actividades) a fin de simplificar la logística y el flujo de procesos, al menos, al comienzo del período de reincorporación al trabajo.

#### 3.1.2.1 Requisitos de entrada para empleados y usuarios

Reducir a un mínimo el número de entradas y salidas a las instalaciones y oficinas para evitar el ingreso sin control de síntomas. Mantener área de cafetería desinfectada y disponible para su uso evitando que el personal de trabajo tenga que abandonar las instalaciones en horarios de descanso.

Establecer un plan de limpieza y desinfección sistemáticas de los espacios y útiles de trabajo, así como de abastecimiento de los suministros de limpieza y de todos los equipos de protección que sean necesarios (como mascarillas y guantes). Señalice con marcas en el suelo la distancia interpersonal de seguridad entre los puestos de trabajo, áreas y líneas de espera.

#### 3.1.2.2 El lavado de manos

La higiene de las manos es importante en la prevención de la propagación del virus Covid-19. Asegurarse de que el personal de trabajo tenga a su disposición instalaciones para lavarse las manos con agua y jabón, adecuadamente y con frecuencia. Proporcionar toallas de papel para secarse las manos (en lugar de toallas o secadores de manos automáticos cuando sea posible).

Recordar al personal que deben lavarse las manos asiduamente, con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, especialmente al llegar al trabajo, después de ir al baño, después de sonarse la nariz, toser o estornudar y antes de almorzar.



### 3.1.2.3 Limpieza de instalaciones, equipo y exteriores

Establecer protocolos de limpieza diarios para asegurarse que los equipos y las instalaciones de trabajo estén limpios y ordenados. Crear uno (o varios) equipos específicos para mantener la limpieza y desinfección de los espacios. El equipo debe contar con los suministros, la preparación y el equipo de protección personal necesarios para llevar a cabo estas tareas.

Asegurar la limpieza de las áreas de contacto o tránsito intensivo, tales como las instalaciones de cafetería o cocina, los pasillos, los escritorios y teclados compartidos, las máquinas expendedoras, los agarradores de puertas y ventanas, las barandillas, los interruptores de luz, los grifos de los baños, los dispensadores de jabón, los paneles o mandos de control de aparatos y máquinas como impresoras, las herramientas de uso frecuente, etc. Asegurarse que haya un buen suministro de productos de limpieza.

### 3.1.2.4 Equipo de protección personal

El equipo de protección personal puede contener mascarillas quirúrgicas y respiradores, guantes desechables y protección contra salpicaduras en los ojos. Las mascarillas para fines no médicos no se consideran equipo de protección personal, pero pueden ayudar a evitar que las personas que han contraído el Covid-19 propaguen la infección al hablar o toser.

### 3.1.2.5 Antes de salir de casa

Recomendar al personal de trabajo que presenten cualquier síntoma de Covid-19 que permanezcan en sus hogares, se pongan en contacto con los servicios de salud designados y sigan sus indicaciones. Los trabajadores también deben informar a su supervisor sobre esta situación. Verificar el estado del equipo personal de limpieza para asegurar una higiene efectiva.

### 3.1.2.6 Control de la temperatura

Si se va a realizar una toma de temperatura, ésta debería hacerse a todos los trabajadores sin distinción (independientemente de su función, el tipo de contrato, etc.) y con un termómetro fiable (por ejemplo, de infrarrojos) por parte de personas que hayan recibido las instrucciones adecuadas, ya sea el personal médico, el personal de recursos humanos o el personal capacitado designado a estos efectos. Sin embargo, debe quedar claro que este control no tiene por objeto ni sustituye al diagnóstico clínico.

### 3.1.2.7 Tips

A continuación se presenta una tabla presentando algunos tips exhibidos por el manual ejecutado.

Tabla 10. Tips para el mejoramiento de la reapertura

<b>Síntomas de Covid-19</b>	Fiebre, tos, dolor de garganta, dificultades respiratorias, secreción nasal, estornudos, pérdida del olfato, dolor muscular, cansancio, conjuntivitis.
<b>Síntomas</b>	Si te sientes enfermo o enferma, tienes síntomas asociados a Covid-19, reportarlo con algún superior y regresar a casa.
<b>Mascarilla</b>	Uso de mascarilla es obligatorio para prevenir el contagio de Covid-19.
<b>Distanciamiento</b>	Mantener una separación y distancia mínima de 1.5 metros con las demás personas.
<b>Estornudos</b>	Cubrir la nariz y boca cuando se estornude o se tosas con un pañuelo desechable o con el codo.
<b>Apretones de mano</b>	Evitar el contacto físico innecesario como abrazos y apretones de mano con las demás personas.

<b>Limpieza</b>	Lavar las manos frecuentemente y hacer uso del equipo personal de limpieza.
<b>Mantener un diálogo abierto con el personal de trabajo</b>	El personal de trabajo puede hacer importantes contribuciones al evaluar los riesgos y proponer soluciones. Además, puede ser necesario negociar algunos cambios con los trabajadores, por ejemplo, en relación con los turnos o el teletrabajo.

Fuente: elaboración propia

### 3.1.3 Área geográfica de impacto

Este manual se implementó en la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. Más exactamente en la 6ta calle 4ta Avenida zona 1 de San Lucas Sacatepéquez.

### 3.1.4 presupuesto Tabla 11. Presupuesto estrategia comunicacional 1

<b>Presupuesto/estrategia de comunicación</b>			
<b>Etapas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
Diseño/profesional publicitario	1	Q500.00	Q500.00
Impresión	15	Q5.00	Q75.00
		Total	Q575.00

Fuente: elaboración propia

Para la creación de este manual se requirió el diseño de un profesional publicitario. El cual se paga el monto de quinientos quetzales exactos (Q.500.00). Siguiendo con la impresión de 15 ejemplares, de un precio unitario a cinco quetzales exactos (Q.5.00), por un total de setenta y cinco quetzales exactos (Q.75.00). Para un total de quinientos setenta y cinco quetzales exactos (Q.575.00)

### 3.2 Trifoliar para la reapertura de las actividades cotidianas para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

#### 3.2.1 Objetivo

Objetivo	Informar, entregando a cada trabajador de la Dirección Municipal de la Mujer, personalmente como se podría llevar a cabo una buena auto-protección y distanciamiento social, siguiendo los pasos del manual ante crisis para disminuir el contagio del Covid-19 y así regresar seguros a las actividades cotidianas.
----------	--

---

También se pueden ceder trifoliales a personas externas de la Dirección Municipal de la Mujer, estos podrían ser colaboradores, trabajadores de otras dependencias de la misma Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez o bien los propios usuarios de la Dirección municipal de la mujer. Este caso queda a discreción única de la directora y encargada de la Dirección Municipal de la Mujer, licenciada Diane Tello.

#### 3.2.2 Trifoliar ante crisis y reapertura

Dentro de este espacio se explica el medio a utilizar que en este caso es un trifoliar informativo acerca de cómo se debe auto-proteger para la reapertura y las actividades laborales y disminuir el Covid-19.

Este tiene información similar al manual, ya que siguen la misma línea, los cuales son unos pasos a seguir para la perfecta implementación de un nuevo estilo de vida con más precaución, como lo menciona Flavio en su videoconferencia herramientas para estrategias de comunicación, “como un usuario, por ejemplo puede llegar por diversos puntos de contacto, pero todos debemos estar conectados” (Pivaral, 2020)

En todo caso para ayudar a la Dirección Municipal de la Mujer, a mantener informados a sus trabajadores y en todo caso a sus usuarios, de una serie de pasos a seguir para el retorno a las actividades cotidianas.

Unos ejemplos del contenido del trifoliar informativo son los siguientes:

Tabla 12. Ejemplos de algunos datos en el trifoliar

<b>Antes de salir de casa</b>	<b>El lavado de manos</b>	<b>Control de la temperatura</b>	<b>Distanciamiento social</b>
Verificar el estado del equipo personal de limpieza para asegurar una higiene efectiva.	Recordar al personal que deben lavarse las manos asiduamente, con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, especialmente al llegar al trabajo, después de ir al baño, después de sonarse la nariz, toser o estornudar y antes de almorzar.	Si se va a realizar una toma de temperatura, ésta debería hacerse a todos los trabajadores sin distinción (independientemente de su función, el tipo de contrato, etc.) y con un termómetro fiable (por ejemplo, de infrarrojos) por parte de personas que hayan recibido las instrucciones adecuadas	Mantener una separación y distancia mínima de 1.5 metros con las demás personas.

Fuente: elaboración propia

### 3.2.3 Área geográfica de impacto

El presente trifoliar se implementó en la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. Más exactamente en la 6ta calle 4ta Avenida, Zona 1 de San Lucas Sacatepéquez.

### 3.2.4 Presupuesto

Tabla 13. Presupuesto estrategia comunicacional 2

<b>Presupuesto/estrategia de comunicación</b>			
<b>Etapa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
Diseño/profesional publicitario	1	Q200.00	Q200.00
Impresión	25	Q5.00	Q125.00
		Total	Q325.00

Fuente: elaboración Propia

#### Descripción

Para la creación de este trifoliar se requirió el diseño de un profesional publicitario. El cual se paga el monto de doscientos quetzales exactos (Q.200.00). Siguiendo aparece la impresión de 25 ejemplares, de un precio unitario a cinco quetzales exactos (Q.5.00), por un total de ciento veinticinco quetzales exactos (Q.125.00). Para un total de trescientos veinticinco quetzales exactos. (Q.325.00)

### 3.3 Afiche para la reapertura de las actividades cotidianas para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

#### 3.3.1 Objetivo

Objetivo	El objetivo primordial de los afiches presentados es brindar información importante acerca de cómo deben resguardarse los empleados y los usuarios dentro de la Dirección Municipal de la Mujer, los cuales son unos pasos a seguir para la perfecta implementación de un nuevo estilo de vida con más precaución, y algunos tips de cómo protegerse apropiadamente y tomando las medidas preventivas y el distanciamiento social apropiado para disminuir el contagio.
----------	---

En esta parte se realizaron tres diseños de afiches para la reapertura de las actividades cotidianas de la Dirección Municipal de la Mujer, para una mejor protección de sus integrantes y usuarios, y entrada al domicilio. Una comunicación interna dentro del lugar es muy importante ya que eso genera una buena práctica y sobre todo entendimiento y trabajo en equipo para resguardarse ellos y a los suyos.

Como lo menciona la licenciada Edna Marroquín de León en su videoconferencia impartida el 24 de Agosto la importancia de la comunicación interna en tiempos de crisis, “es importante dedicarse a todos en la oficina no importa si eres de otra área porque al final todos somos seres y merecemos el mismo respeto al igual que la importancia...” (León, 2020)

Cabe destacar que los diseños van de acuerdo a la línea que se ha estado siguiendo partiendo desde el manual ante crisis. Es por ello que se realizaron tres diferentes opciones para ocupar más el espacio de información del protocolo, es decir los pasos a seguir para una buena protección y así disminuir el contagio del Covid-19.

### 3. 3.2 Afiche ante crisis y reapertura

Siguiendo con la explicación de los medios a utilizar que en este caso es un afiche informativo acerca de cómo se debe auto-proteger para la reapertura y las actividades laborales y disminuir el Covid-19.

Este sigue la línea de información similar al manual, ya que continúan el mismo perfil. En todo caso para ayudar a la Dirección Municipal de la Mujer, a mantener informados a sus trabajadores y en todo caso a sus usuarios, para el retorno a las actividades cotidianas. Los mismos están ubicados en puntos estratégicos de observación para que su información pueda ser impregnada correctamente.

Tabla 14. Puntos importantes que tocan los afiches

Afiche 1	Afiche 2	Afiche 3
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lavar las manos.</li><li>• Cubrir la boca al toser.</li><li>• Usar mascarilla.</li><li>• Evitar el contacto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad en la oficina</li><li>• Lavar las manos frecuentemente.</li><li>• Evitar tocarse la cara.</li><li>• Cubrirse la boca al toser o estornudar con una toallita o el codo.</li><li>• Distancia de 1.5 metros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manteniendo la distancia, por lo menos un metro.</li></ul>

Fuente: elaboración propia



### 3.3.3 Área geográfica de impacto

Los presentes afiches se implementaron en la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. Más exactamente en la 6ta calle 4ta Avenida, Zona 1 de San Lucas Sacatepéquez.

### 3.2.4 Presupuesto

Tabla 15. Presupuesto estrategia comunicacional 3

<b>Presupuesto/estrategia de comunicación</b>			
<b>Etapas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
Diseño/profesional publicitario	3	Q100.00	Q300.00
Impresión	20	Q5.00	Q300.00
		Total	Q600.00

Fuente: elaboración propia

#### Descripción

Para la creación de los siguientes afiches se requirió el diseño de un profesional publicitario. El cual se paga el monto de trescientos quetzales exactos (Q.300.00). Prontamente aparece la impresión de 20 ejemplares (10 del primer afiche, 5 del segundo y 5 del tercero), de un precio unitario a quince quetzales exactos (Q.5.00), por un total de trescientos quetzales exactos (Q.300.00). Para un total de seiscientos quetzales exactos (Q.600.00)

3.4 Video de capacitación para la reapertura de las actividades cotidianas y prevención ante crisis para la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

#### 3.4.1 Objetivo

Objetivo	Proyectar un video dispuesto para la capacitación del personal de la Dirección de la Municipalidad de la Mujer, designado únicamente por la directora general licenciada Diane Tello, con respecto a la utilización del manual ante crisis y reapertura, para disminuir el contagio del Covid-19 y protección de los mismos, siguiendo los pasos de higiene y distanciamiento social.
----------	---

---

Por último la creación de un video informativo con la finalidad de capacitar al personal de la Dirección Municipal de la Mujer, con respecto al manual ante crisis ya mencionado anteriormente, para practicar los pasos a seguir en el resguardo y evitar el contagio del Covid-19.

Como lo menciona M.A. Jorge Roberto Morales en su videoconferencia proceso de la estrategia de comunicación desde su concepto hasta la aplicación, “cuando necesitamos realizar una herramienta, es importante estén todos los complementos, es decir que estén todos los involucrados presentes por ejemplo en una capacitación, porque se informan las personas que ejecutaran la estrategia” (Morales, 2020)

En cuanto se recurrirá a una persona para dar la capacitación una vez explicando el video paso por paso y respondiendo cualquier duda que pueda existir por parte de los participantes o capacitados.

### 3.4.2 video de capacitación a personal ante crisis y reapertura

Continuando con la explicación de los medios a utilizar para esta estrategia de comunicación, para este apartado se creó este video que describe una serie de pasos como un protocolo, para procurar a los trabajadores y usuarios que ingresan a las instalaciones de la Dirección municipal de la Mujer, en los cuales se describen una serie de pasos a seguir para la auto-protección y la disminución del contagio del Covid-19.

Así como también tomar las medidas preventivas del distanciamiento social y el uso correcto de los utensilios de protección (mascarilla, lavado de manos, alcohol en gel y el control de temperatura). Esto se hace de una forma dinámica, entendible, informativa y entretenida para que el espectador pueda comprender toda la información y aplicarla en las medidas preventivas inherentes.

Cuenta también con una explicación audio es decir, se ha explicado cada punto con audio grabaciones para que puedan ser escuchadas mientras permanece el video y por ultimo también ofrece tips para el mejor resguardo de los trabajadores y usuarios de la Dirección Municipal de la Mujer, para disminuir el contagio del Covid-19.

### 3.4.3 Área geográfica de impacto

El presente video de capacitación se implementó en la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. Más exactamente en la 6ta calle 4ta Avenida, Zona 1 de San Lucas Sacatepéquez.

### 3.4.4 Presupuesto

Tabla 16. Presupuesto estrategia comunicacional 4

<b>Presupuesto/estrategia de comunicación</b>			
<b>Etapas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
Edición/profesional publicitario	1	Q600.00	Q300.00
Capacitador	1/día	Q500.00	Q300.00
		Total	Q1100.00

Fuente: elaboración propia

#### Descripción

Para la creación del siguiente se requirió la edición de un profesional publicitario. El cual se paga el monto de seiscientos quetzales exactos (Q.600.00). En este apartado también se cuenta con un capacitador para la implementación del manual al cual se le paga por día de capacitación. Por un total de quinientos quetzales exactos (Q.500.00). Para un total de mil cien quetzales exactos. (Q.1100.00).



## Conclusiones

Después de realizar un análisis con un enfoque cualitativo se obtuvo como prueba un trabajo de campo investigado en el cual se detectaron problemas y se procura dar solución a esos problemas proponiendo propuestas de comunicación en lo que se concluye:

1. Gracias al diagnóstico implementado al principio se demostró que la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, no cuenta con un manual ante crisis, a raíz de vivir una pandemia nombrada Covid-19.
2. Por ser la primera vez que el país atraviesa por una enfermedad de esta magnitud no se contaba con la preparación necesaria, ni mucho menos con manuales o algún tipo de prevención que se pudiera implementar en las instituciones por ende no lo contaba la Dirección Municipal de la mujer.
3. La Dirección Municipal de la Mujer es una extensión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez en la cual tiene importantes actividades a su cargo algunos ejemplos de estos son, el apoyo a la mujer del municipio de Sacatepéquez, impartir cursos de ayuda y superación, propone facilitar un proceso de formación vivencial de liderazgo y organización, socialización, violencia, sexualidad, identidad, comunicación y género.
4. A pesar de tener muchas actividades de liderazgo y social no se pudo continuar con dichos cursos ya que era indispensable la asistencia presencial, y otro motivo también fue que se tuvo que tomar distanciamiento social es decir todos tuvieron que resguardarse en sus hogares por el bien común.
5. Otro problema encontrado en el diagnóstico gracias a las entrevistas, fue que los cursos no se podían impartir de forma virtual; ya que ese fue el punto inicial de este proyecto, porque al grupo objetivo al que se dirige la Dirección Municipal de la Mujer, en su mayoría son personas de escasos recursos y no cuentan con internet o en su defecto con algún aparato inteligente (teléfono celular o computadora).

6. Con el objetivo principal de esta estrategia se creó material para la promoción del producto comunicacional final a petición de la directora y encargada de la Dirección Municipal de la Mujer, comprendiendo que es el manual o protocolo de prevención ante crisis y reapertura a las actividades cotidianas.
7. Siguiendo un protocolo de limpieza para la institución, higiene personal y un prudente distanciamiento social para evitar el contagio del Covid-19 y así lograr la disminución del mismo. Este evidencia los objetivos específicos (1 y 2) de la estrategia
8. Y por último promover el manual ante crisis y reapertura con la ayuda de una estrategia comunicacional, en la red social *Facebook* de la Dirección Municipal de la Mujer, de los cuales se eligieron los siguientes productos: tríptico para informar de forma personal a los trabajadores y usuarios de la DMM, Afiches para la expansión de la información visual del complemento del manual y por último un video realizado para la capacitación del personal y que se ejecute de una forma correcta el manual ante crisis y reapertura. Y por último este es evidenciado por el objetivo final específico de esta estrategia.

## Recomendaciones

1. Ser profesional, sin importar la especialización, no significa que se deba dejar de lado el sentido humano. Además, en el caso de la USAC, se tiene la oportunidad de hacerse escuchar, informar, liderar y crear importantes cambios sociales.
2. Mantenerse informados sobre todas las noticias a nivel internacional es fundamental para lograr tener herramientas y oportunidades que brindan los cambios.
3. Recordar que el ámbito comunicacional está en constante evolución y es necesario el trabajo en equipo, pensamiento crítico y constancia para mantenerse en la constancia de la ayuda social y sobre todo humana.
4. A raíz de esta enfermedad (pandemia) pueden existir otras similares es por ello que se recomienda asentar y dejar en práctica permanente el siguiente estudio a las oficinas que aún no cuentan con un manual ante crisis.
5. Al lograr tener información que los cursos de la DMM no seguirán en marcha de forma presencial por la pandemia, se planteaba la solución de poderlos transmitir de forma virtual, pero este hecho no se pudo ejecutar debido a la gran cantidad de cursos; ya que cada curso cuenta con fases llamados módulos que tiene una duración de 10 semanas cada módulo con 4 horas a la semana cada curso que se imparte a los diferentes grupos y también que no todos los usuarios cuentan con internet o aparatos inteligentes. Se deja la expectativa de poder realizar esta estrategia, es decir de forma virtual ya que sería de gran ayuda para toda la población de San Lucas Sacatepéquez.
6. Se creó la estrategia de comunicación que cuenta con los siguientes productos el principal, el manual ante crisis y reapertura a las actividades cotidianas, un trifoliar para informar el protocolo del manual de forma más personal, afiches para incrementar la información de manera visual y por ultimo un video para capacitar al personal con forme al manual, pero por altercados de tiempo ya no se pudo realizar en este año a los trabajadores así que solo se tomó la decisión de enviarlo a la directora de la Dirección



Municipal de la Mujer, licenciada Diane Tello, con una pequeña explicación por escrito ya que el video es bastante entendible y se recomienda que ella pueda capacitar a su personal.

7. De igual manera los demás productos comunicacionales fueron enviados a la directora licenciada Diane Tello, que por circunstancias del Covid-19, reapertura y la ayuda que aún están brindado a las personas de escasos recursos con las bolsas, se recomienda que se continúe y concluya esta estrategia de comunicación el siguiente año ya que es importante estar protegidos y sobre todo bien informados y sobre todo que quede de manera permanente en las oficinas.
8. Se recomienda a la Escuela de Ciencias de la Comunicación incluir este informe en una sección para contrarrestar el Covi-19 con protocolos de higiene y distanciamiento social para las reapertura y regreso a las actividades laborales dentro de las instalaciones de la misma y que los estudiantes también puedan aprovechar estos protocolos de prevención para que se puedan proteger y disminuir el mismo.

## Fuentes de consultas:

### Referencias bibliográficas

Alfaro, Soliz Neil (2011) *Manual de Auditoría Interna, Sector Público* Bolivia.

Alfonso Urzua. (30 de marzo del 2020). *La psicología en la prevención y manejo del covid-19. Aportes desde la evidencia inicial*. Chile: escuela de psicología universidad católica del norte.

A. Urzua, La psicología en la prevención y manejo del covid-19. Aportes desde la evidencia inicial universidad catolica de chile. P.Villaruel, centro análisis I+D, chile. R. Polanco, neuropsicología. 12/04/2020

Amaya Paula. (2005). *La evaluación de la gestión pública integrada a los procesos de planificación: su potencial como fortalecedora de la institucionalidad democrática*. Tercer congreso argentino de administración pública sociedad, estado y administración. San Miguel de Tucumán 2, 3 y 4 de junio.

Benguría, S., Martín, B., Valdés, M., Pastellides, P. y Gómez, L. “Observación” (14 Diciembre 2010) en Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado en 4 Septiembre 2017 de Universidad Autónoma de Madrid: uam.es

Castañeda, A. (28 de Mayo de 2020). Distanciamiento social a causa del Covid-19 y la DMM. (S. Gutierrez, Entrevistador)

Cintya Navana. (2016) *Procesos de enseñanza aprendizaje del programa de tele educación a los/as servidores públicos de los misterios del estado plurinacional*. La Paz Bolivia.

Descartes. (2012). *Discurso del metodo*. Madrid: EDAF.

Dumorné, K. (2012). *DIAGNÓSTICO ECONÓMICO-FINANCIERO Y PLANIFICACIÓN*. Chile- Valdivia: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.

Gonzci, Andrew y Athanasou, James. (1996) *Instrumentación de la Educación Basada en Competencias. Perspectivas de la teoría y práctica en Australia. En: Competencia Laboral y Educación Basada en Normas de Competencia*. SEP. CNCCL. CONALEP. México.

Hernández, Misael (2002): *Evaluación del desempeño de las organizaciones públicas a través de la calidad*. Ponencia presentada en el VII Congreso 130

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010) *Metodología de la Investigación* (5<sup>a</sup> Ed.). México: McGraw Hill Educación.

Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa.

León, E. M. (24 de Agosto de 2020). *La Importancia de la Comunicación interna en tiempos de crisis*. Guatemala.

Mattelart, A. y. (1997). *Historia de las teorías de comunicación*. En Mattelart, *Historia de las teorías de comunicación* (pág. 43). Buenos Aires: Paidós.

Mena, María (2009) *¿Qué es enseñar y qué es aprender?* Quito, Ecuador: Editorial Grupo Santillana

Morales, J. R. (20 de Agosto de 2020). *Proceso de la estrategia de comunicación desde su concepto hasta la aplicación*. Guatemala.

Morazan, M. E. (2020). *Barreras de comunicación. video conferencia de tipos de barreras de comunicación*. Guatemala.

Mostajo Rosana (2002). *Sesión XIII: Modernización del Estado, reforma administrativa y evaluación del desempeño de la gestión pública. SERIE Seminarios y conferencias.* Santiago de Chile: CEPAL.

Nocedo, Y. M. (2009). *Hablemos de Comunicación.* La Habana: ediciones logos.

Organización panamericana de la salud. (2011). *Guía para la elaboración de la estrategia de comunicación de riesgo.* Canada: Bryna Brennan, Vilma Gutiérrez.

Pedro Conceição, Jonathan Hall, Admir Jahic, Milorad Kovacevic, Shivani Nayyar. (2020). *COVID-19 AND HUMAN DEVELOPMENT: Assessing the Crisis, Envisioning the Recovery.* 1 UN Plaza, New York: United Nations Development Programme.

Pérez, W. (2020). Redacción de objetivos. *Redacción de objetivos para diagnóstico de comunicación.* Guatemala.

Pivaral, F. (Miércoles 19 de Agosto de 2020). *Herramientas para estrategias de comunicación digital efectivas.* Guatemala.

Roberto H. Sampieri, Carlos F. Collado, Pilar B. Lucio. (1991). DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN A REALIZAR. En S. y. otros, *Metodología de la investigación* (pág. 69). Mexico: McGRAW.

Rodríguez, D. &. (2008). *Comunicaciones de las organizaciones.* Mexico: Alfaomega.

Rosales, M. (2020). Diagnóstico. *Diagnostico de comunicación.* Guatemala.

Shannon C. & Weaver, W. (2017). Teorías sistémicas de la comunicación. *Revista Mad*, 7, 34.

Tello, D. (15 de Junio de 2020). EL Covid-19 y su relación con al DMM. (S. Gutierrez, Entrevistador)

Universidad Autónoma Tomás Frías, Facultad de Ciencias Económicas Financieras y Administrativas, Carrera de Auditoría Contaduría Pública Sede – Tupiza. Potosí.

Velasco Sánchez Ernesto (2011). *Gestión Pública y Rendición de Cuentas: ¿Un enfoque basado en cumplimiento a uno basado en resultados?* México: Gobierno Federal de México, Secretaría de la Función Pública.

Zapata Rojas, Paola y otros (2014) *Metodología de la Tele Educación. Ministerio de Educación. Escuela de Gestión Pública Plurinacional – EGPP.* La Paz Bolivia.

E grafía

Actas de sesiones varias. (16 de Marzo de 2020). Infraescrito secretario municipal de San Lucas Sacatepéquez. *Certifica*. Guatemala, San Lucas Sacatepéquez. Obtenido de munisanlucas.gob.gt/Covid-19: <http://www.munisanlucas.gob.gt/page-12/page20.html>

Alonzo, A. M. (2012). *EPS USAC*. Obtenido de EPS locución USAC: <http://wwwepslocucionusac.blogspot.com/2011/10/historia-de-la-ecc.html>

Corvo, H. S. (2015). *Lifeder.com*. Obtenido de Lifeder.com: <https://www.lifeder.com/medios-impresos/>

El equipo de StockCrowd . (05 de 03 de 2020). *BLOG DE STOCKCROWD FAN*. Obtenido de BLOG DE STOCKCROWD FAN: <https://blog.stockcrowd.com/marketing-social-corporativo-caracteristicas#:~:text=El%20marketing%20social%20corporativo%20es,sociedad%20como%20a%20la%20empresa.>

Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. (2020). COVID-19. 10/05/2020, de Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez Sitio web: <http://www.munisanlucas.gob.gt/>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). Coronavirus vs. Desigualdad Las consecuencias de la pandemia de COVID-19 serán muy diferentes. 05/19/2020, de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sitio web: [https://feature.undp.org/coronavirus-vs-inequality/es/?utm\\_source=social&utm\\_medium=undp&utm\\_campaign=covid19-inequality](https://feature.undp.org/coronavirus-vs-inequality/es/?utm_source=social&utm_medium=undp&utm_campaign=covid19-inequality)

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). Coronavirus vs. Desigualdad Las consecuencias de la pandemia de COVID-19 serán muy diferentes. 05/19/2020, de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sitio web: [https://feature.undp.org/coronavirus-vs-inequality/es/?utm\\_source=social&utm\\_medium=undp&utm\\_campaign=covid19-inequality](https://feature.undp.org/coronavirus-vs-inequality/es/?utm_source=social&utm_medium=undp&utm_campaign=covid19-inequality)

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). COVID-19: la pandemia La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer al coronavirus. 10/05/2020, de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sitio web: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/covid-19-pandemic-response.html>

Pérez, W. (9 de Abril de 2020). *La comunicación proceso simple o complejo*. Obtenido de <https://bit.ly/3dLGeDFh>

Pineda, S. (2020). Análisis FODA. *Ábol de problemas y análisis FODA*. Guatemala: <https://youtu.be/JuNwb4phx34>.

RAE. (2017). *diccionario de la lengua española*. Obtenido de real academia española: <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>

Rosa, P. I. (20 de mayo de 2020). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: [https://www.undp.org/content/undp/es/home/news-centre/news/2020/COVID19\\_Human\\_development\\_on\\_course\\_to\\_decline\\_for\\_the\\_first\\_time\\_since\\_1990.html](https://www.undp.org/content/undp/es/home/news-centre/news/2020/COVID19_Human_development_on_course_to_decline_for_the_first_time_since_1990.html)

Salud, O. M. *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud. (<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public> de Agosto de 2020).

Urzúa, A. V.-V.-U.-C. (2020). *La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. Terapia Psicológica*. Obtenido de Terapia Psicológica: <http://teps.cl/index.php/teps/article/view/273>

## Anexos

### Anexo

Instrumento 1. Modelo de cuestionario para entrevista, realizada a coordinador de área.  
(Comunicación y la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez)

### Preguntas para entrevista

Diagnóstico de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

Coordinador de área: \_\_\_\_\_

Entrevistadora: Sharon Chris López Gutierrez

1. ¿Cómo ha afectado la crisis del Covid-19 a la Dirección Municipal de la Mujer?
2. ¿Estaba planificado continuar con los cursos libres de la Dirección Municipal de la Mujer este año?
3. Actualmente, ¿tiene comunicación la Dirección Municipal de la Mujer con la población femenina del municipio?
4. ¿Existe un plan de acción en la Dirección Municipal de la Mujer para enfrentar la problemática del Covid-19?
5. ¿La DMM o la municipalidad cuenta con presupuesto o alguna ayuda para los eps que se realizan en dicha institución?

- Descripción: permitirá saber si existe una manera de contactar y organizar a las mujeres del municipio así como la utilización o creación de un plan de acción para alcanzar los objetivos de la Dirección Municipal de la Mujer propuestos este año. Pero con esto se logrará profundizar y detectar los problemas más urgentes a resolver.
- Transcripción de entrevista con Licenciada Diane Tello directora general de la DMM, a quien se le hacen las preguntas representadas en la herramienta brinda información detallada. Y dice:



“El Covid-19 ha afectado mucho a las personas de escasos recursos a quienes gustosamente hemos apoyado, y también han parado los cursos que se imparten para ayuda a las mujeres del municipio, aunque ahora se han convertido en mixtos y es que fueron muchos los proyectos propuestos para este año” (Tello, 2020)

La Dirección Municipal de la Mujer es un departamento de la Municipalidad que se propone facilitar un proceso de formación vivencial de liderazgo y organización, socialización, violencia, sexualidad, identidad, comunicación y género; herramientas de planificación participativa, negociación y resolución de conflictos.

Y es por ello que concordando con la primera entrevista con Angel Castañeda encargado de comunicaciones, se examinó que no existe un plan de acción (manual ante crisis y reapertura) en la Dirección Municipal de la Mujer al enfrentar la problemática del Covid-19.

Anexo 2.

Instrumento 2. Guía de Observación



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



Guía de observación

Sharon Chris López Gutiérrez

Carnet: 201216595

No.	Datos	Si	No
1	Cuenta el Sitio web de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez con información acerca de cómo se está enfrentando la problemática Covid-19	X	
2	Cuenta la Municipalidad de San Lucas con portal en redes sociales	X	
3	Tiene la Dirección Municipal de la Mujer sitio web o portal en redes sociales		X
4	Existe alguna medio de comunicación electrónica de la Dirección Municipal de la Mujer para asistir durante la crisis Covid-19		X
5	Existe algún portal en línea de cursos libres de la Dirección Municipal de la Mujer		X
6	Existen actividades en línea para fomentar la participación ciudadana durante el Covid-19		X
7	La Dirección Municipal de la Mujer cuenta con algún manual de prevención ante crisis como Covid-19.		X

Fuente: Elaboración propia

Descripción: con esta guía de observación se podrá afinar detalles y probar problemas detectados con las entrevistas.

Anexo 3. Fotografías de las entrevistas.

- a) Entrevista al encargado del departamento de comunicación de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, Ángel Castañeda.

Fuente:



Elaboración propia

- b) Entrevista a la directora y encargada de la Dirección municipal de la Mujer de san Lucas Sacatepéquez, Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. Licenciada Diane Tello.



Fuente: Elaboración propia


#### Anexo 4. Investigación de campo de la DMM

La página de *Facebook* de la Dirección Municipal de la Mujer, San Lucas Sacatepéquez.



Fuente: <https://www.facebook.com/omm.sanlucassac>

# Anexo 5. Manual de prevención y protocolo de reapertura.



**Debe considerarse el cumplimiento de las restricciones oficiales en curso relativas a las operaciones y el cumplimiento de las precauciones sanitarias, como el distanciamiento social y uso obligatorio de mascarilla.** Los trabajadores que puedan continuar con el teletrabajo deberían hacerlo. Debe evaluarse la posibilidad de un horario de trabajo flexible, como el escalonamiento de las horas o el trabajo por turnos, a fin de reducir el riesgo de aglomeraciones en el lugar de trabajo.

## Control de la temperatura

Si se va a realizar una toma de temperatura, ésta debería hacerse a todos los trabajadores sin distinción (independientemente de su función, el tipo de contrato, etc.) y con un termómetro fiable (por ejemplo, de infrarrojos) por parte de personas que hayan recibido las instrucciones adecuadas, ya sea el personal médico, el personal de recursos humanos o el personal capacitado designado a estos efectos. Sin embargo, debe quedar claro que este control no tiene por objeto ni sustituye al diagnóstico clínico. Si se realiza algún control de síntomas, comuníquese claramente a los trabajadores que el único motivo de esta prueba es protegerlos de un posible contagio. Además, informe a los trabajadores sobre cómo se gestionarán los datos. Deben respetarse las normas de protección de datos de carácter privado.

## Caso sospechoso

Establecer un plan sobre las medidas que van a adoptarse si un trabajador desarrolla síntomas (fiebre, tos, dificultades respiratorias) en el lugar de trabajo. Informar a los trabajadores sobre los pasos y procedimientos pertinentes. Tenga en cuenta la adopción de medidas como las siguientes:

Aislar a los trabajadores afectados, preferiblemente en una habitación separada y a puerta cerrada. Si es posible, abra una ventana para ventilar. Proporcione una mascarilla quirúrgica al trabajador afectado.

Si se trata de una emergencia (un caso con síntomas graves como dificultades respiratorias), llamar de inmediato a los servicios hospitalarios de urgencias. En otros casos, llamar a los servicios de urgencias de atención primaria que corresponda. Ponga en práctica las instrucciones dadas.

Restringir al mínimo necesario el contacto con los trabajadores afectados. Toda persona que preste asistencia al trabajador afectado debe llevar una mascarilla, gafas y guantes.

Limpieza las zonas utilizadas por el trabajador afectado atendiendo a las recomendaciones de las autoridades de salud pública en esa materia.

Identificar las personas de su entorno laboral con las que el trabajador afectado ha estado en contacto (hasta 2 días antes de la aparición de los síntomas) para determinar cuáles son los demás trabajadores que podrían haberse expuesto a contagio. Seguir las instrucciones de las autoridades sanitarias y colaborar con ellas en cualquier investigación epidemiológica.

para reportar un caso marca **1517 #COVID19 #CORONAVIRUS**  
atención gratuita las 24 horas del día

# Manual de Regreso Seguro al trabajo

## Dirección Municipal de la Mujer

### Municipalidad de San Lucas Sacatepequez

Julio - Agosto 2020



Para facilitar esta transición de vuelta a trabajo, cabe considerar la posibilidad de **manejar gradualmente las actividades** (por ejemplo, reduciendo el número de grupos o actividades) a fin de simplificar la logística y el flujo de procesos, al menos, al comienzo del período de reincorporación al trabajo.

Preparar el lugar de trabajo para el regreso del personal. En particular, examinar la distribución del espacio de trabajo y hacer los cambios que permitan el distanciamiento físico.

Mantener un diálogo abierto con el personal de trabajo. El personal de trabajo puede hacer importantes contribuciones al evaluar los riesgos y proponer soluciones. Además, puede ser necesario negociar algunos cambios con los trabajadores, por ejemplo, en relación con los turnos o el teletrabajo.

A medida que las personas regresan al trabajo, es posible que aumente la tendencia a restar importancia a los riesgos que entraña la situación. La dirección tendrá que recordar constantemente los requisitos de las medidas en materia de prevención y protección, y asegurarse de que estas se aplican de forma estricta.

Unidad de EPS  
Universidad de San Carlos de Guatemala

USAC - 2020

## Síntomas de Covid-19

- Fiebre
- Tos
- Dolor de garganta
- Dificultad respiratoria
- Secreción nasal
- Estornudos
- Pérdida del olfato
- Dolor muscular
- Cansancio
- Conjuntivitis



## Consideraciones generales

Reducir a un mínimo el número de entradas y salidas a las instalaciones y oficinas para evitar el ingreso sin control de síntomas. Mantener área de cafetería desinfectada y disponible para su uso evitando que el personal de trabajo tenga que abandonar las instalaciones en horarios de descanso.

establecer un plan de limpieza y desinfección sistemáticas de los espacios y áreas de trabajo, así como de abastecimiento de los suministros de limpieza y de todos los equipos de protección que sean necesarios (como mascarillas y guantes).

Señalar con marcas en el suelo la distancia interpersonal de seguridad entre los puestos de trabajo, áreas y líneas de espera.

Llevar un registro de los trabajadores que han participado en las sesiones de información y/o capacitación, para asegurarse de que todos el personal de trabajo han sido instruido convenientemente. Asegurarse de que el personal de trabajo conozca bien los planes y procedimientos del regreso a casa. Asegúrese de que los el personal de trabajo, así como los usuarios y visitantes, sepan con quién pueden contactar si les surgen preguntas relacionadas con COVID-19.

## Requisitos de entrada

para usuarios y empleados

Síntomas	Mascarilla	Separación
Si te sientes enfermo o enferma, tienes síntomas asociados a Covid, reportalo con tu supervisor y regresa a casa	Uso de mascarilla es obligatorio para prevenir el contagio de Covid-19	Mantén una separación y distancia mínima de 1.5 metros con las demás personas
Estornudos	Aprietos de mano	Limpieza
Cubre tu nariz y boca cuando estornudes o tosas con un pañuelo desechable o con tu codo	Evita el contacto físico inmediato como abrazos y aprietos de mano con las demás personas	Lava las manos frecuentemente y haz uso de tu equipo personal de limpieza

Material informativo sobre COVID-19  
<https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion>

## Medidas de higiene personal

### El lavado de manos

La higiene de las manos es importante en la prevención de la propagación del virus COVID-19. Asegúrese de que el personal de trabajo tiene a su disposición instalaciones para lavarse las manos con agua y jabón, adecuadamente y con frecuencia. Proporcionar toallas de papel para secarse las manos (en lugar de toallas o secadores de manos automáticos cuando sea posible). Recordar al personal que deben lavarse las manos asiduamente, con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, especialmente al llegar al trabajo, después de ir al baño, después de sonarse la nariz, toser o estornudar y antes de almorzar. Colocar carteles y señales que promuevan el correcto lavado de manos. El método más efectivo es una frotadura de 10 segundos, sin demasiado frotaje. Allí donde no sea posible lavarse las manos con agua y jabón, frotar gales desinfectantes para manos a base de alcohol (con un 60-90% de alcohol). Incluir al personal para que eviten el contacto con objetos o superficies que hayan sido utilizadas o tocadas por otras personas (por ejemplo, los tiradores de las puertas) y para que se laven las manos después del contacto con dichas superficies u objetos.

### Limpieza de instalaciones, equipo y exteriores

Establecer protocolos de limpieza diarios para asegurarse que los equipos y las instalaciones de trabajo estén limpias y ordenadas. Crear uno (o varios) equipos específicos para mantener la limpieza y desinfección de los espacios. El equipo debe cortar con los suministros, la preparación y el equipo de protección personal necesarios para llevar a cabo estas tareas. Asegurar la limpieza de las áreas de descanso para llevar a cabo estas tareas. Asegurar la limpieza de las áreas de descanso para llevar a cabo estas tareas. Asegurar la limpieza de las áreas de descanso para llevar a cabo estas tareas. Asegurar la limpieza de las áreas de descanso para llevar a cabo estas tareas.

### Equipo de protección personal

El equipo de protección personal puede consistir en mascarillas quirúrgicas y respiradores, guantes desechables y protección contra salpicaduras en los ojos. Las mascarillas para fines no médicos no se consideran equipo de protección personal, pero pueden ayudar a evitar que las personas que han contraído la COVID-19 propaguen la infección al hablar o toser.

### Antes de salir de casa

Recomendar al personal de trabajo que presenten cualquier síntoma de Covid-19 que permanezcan en sus hogares, se pongan en contacto con los servicios de salud designados y sigan sus indicaciones. Los trabajadores también deben informar a su supervisor sobre esta situación. Verificar el estado del equipo personal de limpieza para asegurar una higiene efectiva.

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 6. Trifoliar de prevención y reapertura.

**Sintomas**  
Si te sientes enfermo o enferma, tienes síntomas asociados a Covid, reportalo con tu superior y regresa a casa



**Estornudos**  
Cubre tu nariz y boca cuando estornudes o tosas con un pañuelo desechable o con tu codo

**Mascarilla**  
Uso de mascarilla es obligatorio para prevenir el contagio de Covid-19

**Apretones de mano**  
Evita el contacto físico innecesario como abrazos y apretones de mano con las demás personas

**Separación**  
Mantén una separación y distancia mínima de 1,5 metros con las demás personas



### El lavado de manos

La higiene de las manos es importante en la prevención de la propagación del virus COVID-19. Asegúrese de que el personal de trabajo tiene a su disposición instalaciones para lavarse las manos con agua y jabón, adecuadamente y con frecuencia. Proporcionar toallas de papel para secarse las manos en lugar de toallas o secadores de manos automáticos cuando sea posible.

Recordar al personal que deben lavarse las manos asiduamente, con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, especialmente al llegar al trabajo, después de ir al baño, después de sonarse la nariz, toser o estornudar y antes de almorzar.

Colocar carteles y señales que promuevan el correcto lavado de manos. El método más efectivo es una infografía clara y con colores brillantes, sin demasiado texto adjunto.

Instruir al personal para que eviten el contacto con objetos o superficies que hayan sido utilizadas o tocadas por otras personas (por ejemplo, los tiradores de las puertas) y para que se laven las manos después del contacto con dichas superficies u objetos.



### Control de la temperatura

La toma de temperatura debería hacerse a todos los trabajadores sin distinción y con un termómetro fiable (por ejemplo, de infrarrojos) por parte de personas que hayan recibido las instrucciones adecuadas, ya sea el personal médico, el personal de recursos humanos o el personal capacitado designado a estos efectos. Sin embargo, debe quedar claro que este control no tiene por objeto ni sustituye al diagnóstico clínico.

Comunique claramente a los trabajadores que el único motivo de esta prueba es protegerlos de un posible contagio. Además, informe a los trabajadores sobre cómo se gestionarán los datos. Deben respetarse las normas de protección de datos de carácter privado.

Seguir las instrucciones de las autoridades sanitarias y colabore con ellas en cualquier investigación epidemiológica.



### Limpieza de instalaciones, equipo y exteriores

Establecer protocolos de limpieza diarios para asegurarse que los equipos y las instalaciones de trabajo estén limpias y ordenadas. Crear uno (o varios) equipos específicos para mantener la limpieza y desinfección de los espacios. El equipo debe contar con los suministros, la preparación y el equipo de protección personal necesarios para llevar a cabo estas tareas. Asegurar la limpieza de las áreas de contacto o tránsito intensivo, tales como las instalaciones de cafetería o cocina, los pasillos, los escritorios de cafetería o cocina, los pasillos, los escritorios y teclados compartidos, las máquinas expendedoras, los agarradores de puertas y ventanas, las barandillas, los interruptores de luz, los grifos de los baños, los dispensadores de jabón, los paneles o mandos de control de aparatos y máquinas como impresoras, las herramientas de uso frecuente, etc. Asegurarse que haya un buen suministro de productos de limpieza.

### Antes de salir de casa

Recomendar al personal de trabajo que presenten cualquier síntoma de Covid-19 que permanezcan en sus hogares, se pongan en contacto con los servicios de salud designados y sigan sus indicaciones. Los trabajadores también deben informar a su supervisor sobre esta situación.

Verificar el estado del equipo personal de limpieza para asegurar una higiene efectiva.

## Regreso Seguro al trabajo Dirección Municipal de la Mujer Municipalidad de San Lucas Sacatepequez

Es necesario preparar el lugar de trabajo para el regreso del personal. En particular, examinar la distribución del espacio de trabajo y hacer los cambios que permitan el distanciamiento físico. Mantener un diálogo abierto con el personal de trabajo.

El personal de trabajo puede hacer importantes contribuciones al evaluar los riesgos y proponer soluciones. Además, puede ser necesario negociar algunos cambios con los trabajadores, por ejemplo, en relación con los turnos o el teletrabajo.

Este material fue elaborado por la CDC.  
La campaña "La Vida es Mejor con las Manos Limpas!"

**1517**  
**#COVID19**  
**#CORONAVIRUS**  
atención gratuita las 24 horas del día

**Materia Informativa**  
<https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: elaboración propia





Fuente: elaboración propia

# Seguridad en la oficina :

-  Lava tus manos frecuentemente
-  Evite el contacto
-  Mantenga la distancia segura de 1.5 metros
-  Evita tocarte la cara
-  Cubre tu boca y nariz al estornudar o toser con una toallita o tu codo



Fuente: elaboración propia

Anexo 8 Cotización

Colón 1709 y Av. del Ejército  
 042 - 367211  
 0992160006  
 lcgb92@gmail.com

*¡Si no te das a conocer NADIE sabrá que Existes!*

Diseño & Imprenta Criss  
 Todo en Publicidad Impresa

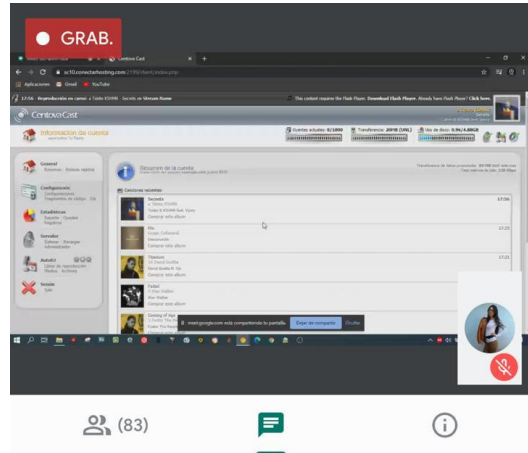
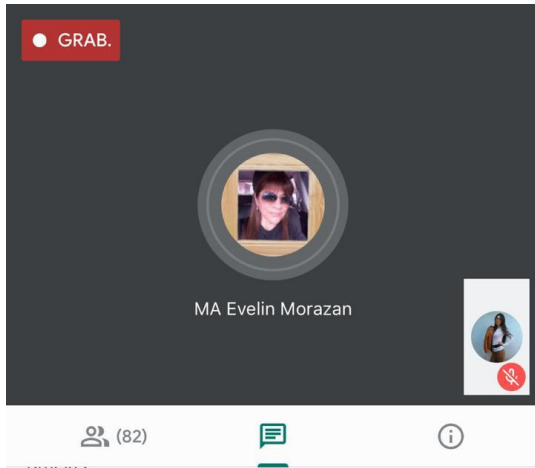
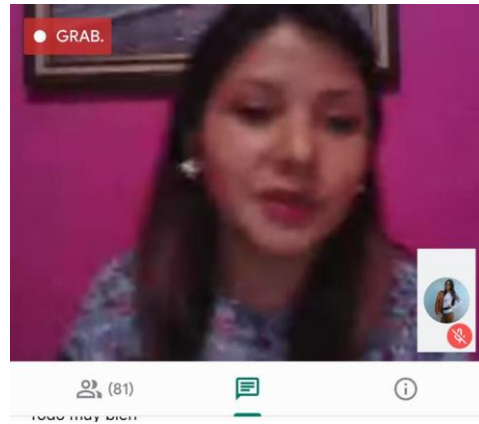
Twitter: Diseño & Imprenta  
 Facebook: Diseño & Imprenta

### Cotización

Características	Cantidad	Precio unitario	Total IVA incluido
Diseño de manual	1	Q900.00	Q1000.00
Diseño de afiches	3	Q450.00	Q1500.00
Diseño de trifoliar	1	Q350.00	Q500.00
Edición de video	1	Q1000.00	Q1250.00
		<b>Total</b>	<b>Q4250.00</b>

Fuente: diseño & imprenta Criss

Anexo 9. Fotografías de participación de conferencias y parte de las referencias bibliográficas.



Fuente: Elaboración propia

Screenshot de evidencia de los productos comunicacionales que si fueron enviados y recibidos.



agradeciendos su atención

Atentamente

Estudiante de EPS de licenciatura USAC.


Sharon Chris López Gutierrez

Agradeciendos su atención

 Virus-free. [www.avast.com](http://www.avast.com)

7 archivos adjuntos




 **Diane Tello** 18 sept. 2020 10:21 (hace 17 horas) ☆ ↶ ⋮  
para mí ▾

GRacias Sharon, excelente, estaremos ya en unas semanas verificando como poder iniciar con los protocolos en información que me enviaste para poder implementarlo en las actividades de la DMM y que seran de gran beneficio, gracias por tu apoyo y excelente trabajo.

**Licda. Diane Elizabeth Tello Avalos**  
**Directora Municipal de la Mujer**  
**Municipalidad de San Lucas Sacatépequez.**  
**Tel. (502) 7831-2283**

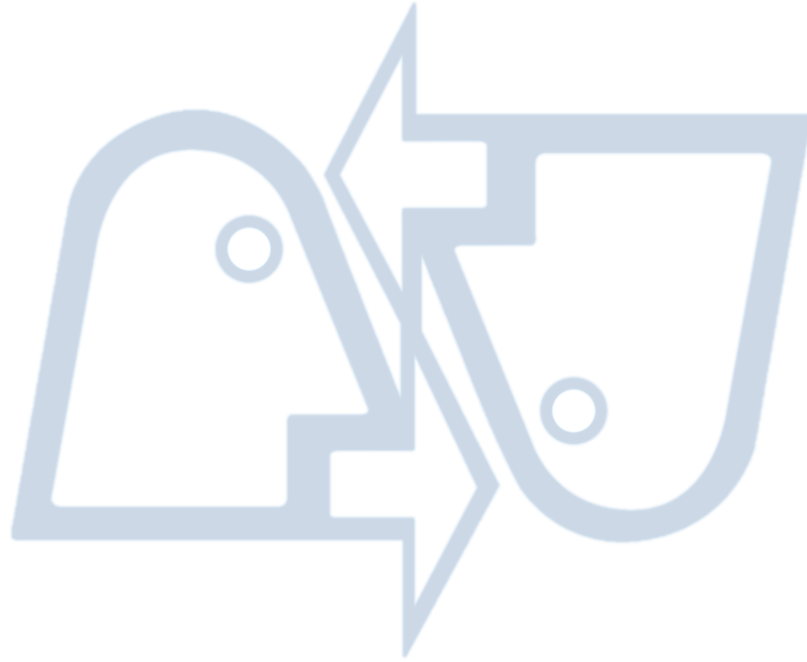
⋮

---

 **Sharon Gutierrez** <[sharonchrisgutierrez@gmail.com](mailto:sharonchrisgutierrez@gmail.com)> 18 sept. 2020 16:29 (hace 10 horas) ☆ ↶ ⋮

Fuente: elaboración propia

Anexo 10. Video-capacitación del manual de prevención de crisis y reapertura.  
Para ver este video solicitarlo al correo: [sharonchrisgutierrez@gmail.com](mailto:sharonchrisgutierrez@gmail.com)



# Comunicación

*creando futuro*