



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

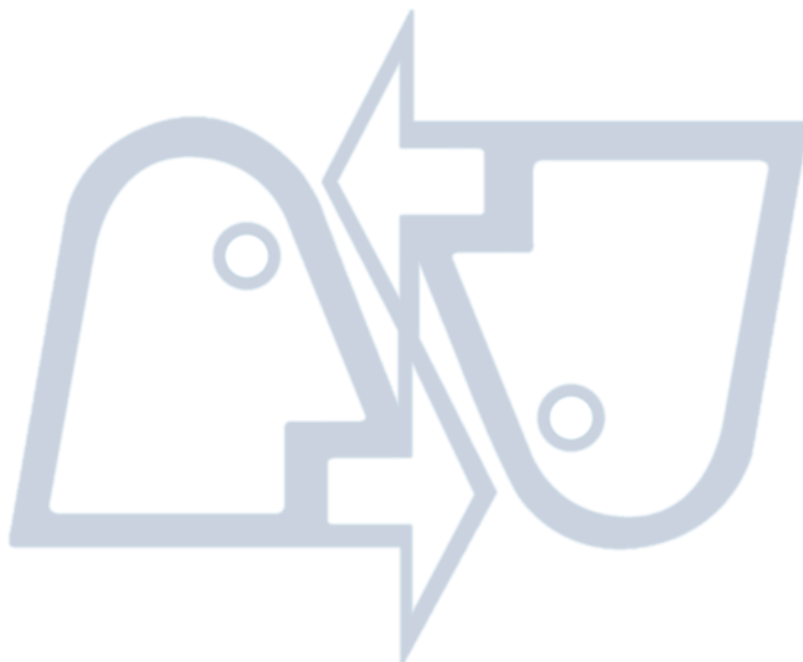
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Texto Corregido:

Diagnóstico y Estrategia de comunicación externa en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez en la red social Facebook sugiriendo medidas de manejo de estrés y métodos para la no propagación del COVID-19

Sandra Jeanneth Román Ramírez

Guatemala, octubre de 2020



Comunicación

creando futuro



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lic. César Augusto Paíz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Regina Miranda

Lic. Gustavo Yela

Representantes Estudiantiles

Heber Escobar

Gabriela Menegazzo

Secretaría

Lic. Héctor Salvatierra

Comisión de EPS

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisora

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Supervisor 1

Lic. Luis Fernando Lucero

Supervisor 2

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Supervisora 3

M.A. Evelin Hernández

Supervisora 4

Licda. Krista Ramírez

Supervisora 5

Licda. Brenda Yanira Chacón

Supervisores 6

Lic. Mynor Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 21 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura
Sandra Jeanneth Román Ramírez
Carné No. 201115001
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 externa en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez en la red social Facebook sugiriendo medidas de manejo de estrés y métodos para la no propagación del COVID-19”** 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.

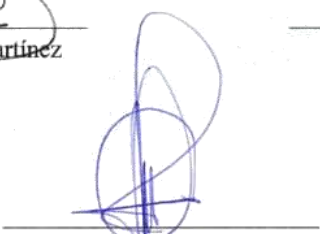
Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar a la Biblioteca Flavio Herrera, Biblioteca Central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

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Edgar Augusto Martínez
Supervisor


M.A. Evelin Morazán
Supervisora


Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Guatemala 19 de mayo del 2020
EPSL-C85-2020

Licenciada:
Diane Tello
Directora
Dirección Municipal de la Mujer
Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez
Ciudad Guatemala.

Distinguida Licenciada Tello:

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 **Sandra Jeanneth Román Ramírez**, carné no. **201115001** quien 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

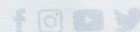
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

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

(502) 2418-8920



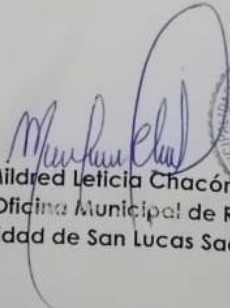



OFICIO 1,146-2020 - RRHH-alm
San Lucas Sacatepéquez, 17 de julio de 2020

Doctor
José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en 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 de fecha 19 de mayo del presente año, para la estudiante Sandra Jeanneth Román Ramírez de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, para realizar su Ejercicio Profesional en la unidad de Relaciones Públicas.



Licda. Mildred Leticia Chacón Santiago
Directora de la Oficina Municipal de Recursos Humanos
Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

6ta Calle y 4ta Avenida Zona 1, San Lucas Sacatepéquez
PBX: (502) 7873-1333
www.munisanlucas.gob.gt



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



Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por brindarme vida, salud, entendimiento y fuerza para continuar luchando cada batalla.

A mis padres Sandra Ramírez y Héctor Román quienes me han guiado, exigido y apoyado en todo momento que con su entrega y lucha me han enseñado a no dejarme vencer y este logro es dedicado a ellos y en honor a todo su esfuerzo y amor hacia mi persona.

Mis hermanos Héctor Román, Melany Román, Cristian Román y Emerson Román, quienes han estado a mi lado y con sus consejos y apoyo me ayudan a no decaer y lograr cada meta que me he propuesto.

A mis abuelos Escolástica González, Arturo Ramírez, Zoila López y Héctor Román por ser siempre la voz que me aconseja y me ayuda a luchar por cumplir mis sueños.



Agradecimientos

A Dios, por permitirme seguir en el camino diario de la vida, por hacer posible culminar mis estudios universitarios, por brindarme siempre nuevas oportunidades y acompañarme en el camino.

A mis padres, por el respaldo otorgado durante toda mi vida y porque sin su apoyo y consejos, no habría podido llegar hasta esta meta que concluyo.

A mis hermanos Héctor, Melany, Cristian y Emerson, mi cuñada Eunice y sobrinas Isabela, Melany y Keisy por el amor que me regalan a diario y ser un buen ejemplo para mi vida.

A mis amigos Abigail Solís, Andrea Miranda, Ninneth Tax, Pablo Solís, Wilson Vicente, Gadi Arévalo, Sharon Gutiérrez y todos los que con su apoyo y ánimos me ayudaron a no rendirme y perseverar hasta lograr la meta, gracias por estar siempre para mí.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, la Escuela de Ciencias de Comunicación y al Licenciado José Torres, Master Evelin Morazán y Licenciado Mynor Martínez que con paciencia nos brindan su apoyo y nuevos conocimientos guiando la esperanza de todo profesional en este nuevo camino.



Contenido

Dedicatoria.....	8
Agradecimientos.....	9
Introducción.....	12
Antecedentes.....	13
Justificación.....	16
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN.....	17
1. La Institución.....	17
1.2. Perfil Institucional.....	17
1.3. Ubicación geográfica.....	17
1.4 Integración y Alianzas Estratégicas.....	17
1.5 Origen e Historia.....	18
1.6 Departamentos o dependencias de la institución.....	19
1.7 Organigrama de la Empresa.....	21
1.8 Misión.....	22
1.9 Visión.....	23
1.10 Objetivos institucionales.....	23
1.11 Público Objetivo.....	24
1.12 Diagnóstico.....	24
1.13. Técnicas de Recolección de datos.....	25
1.14 Interpretación de Resultados (Gráficas).....	35
1.15 FODA.....	40
1.16 Problemas Detectados.....	41
1.17 Planteamiento del problema comunicacional.....	42
1.18 Indicadores de Éxito.....	42
1.19 Proyecto a desarrollar.....	42
PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN.....	43
2. Plan Estratégico de Comunicación.....	43
2.1 Descripción Técnica del Plan Estratégico de Comunicación.....	43
2.2 Objetivos de la Estrategia.....	44



2.3 Misión	44
2.4 Visión	44
2.5 Elementos comunicacionales	44
2.6 Alcances y límites de la Estrategia	45
2.7 Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicación	45
2.8 Actividades para la Operatividad de la Estrategia	45
2.9 Cronograma	46
2.10 Financiamiento	47
2.11 Presupuesto	47
2.12 Beneficiarios.....	48
2.13 Recursos Humanos	48
2.14 Áreas Geográficas de Acción.....	49
2.15. Cuadro Comparativo de Estrategia.....	49
EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA	50
3. Informe de la ejecución.....	50
3.1 Post para la red social Facebook enfocada en las “Maneras de manejar el estrés que se vive actualmente por la pandemia de Covid-19”	50
3.2 Estrategia de comunicación digital enfocada en la red social Facebook de “Métodos de prevención al contagio del virus Covid-19”	55
3.3 Cronograma de Publicaciones.....	60
3.4 Actividades y calendarización	62
3.5 Conclusiones	63
3.6 Recomendaciones	64
Referencias Bibliográficas	65
ANEXOS	67



Introducción

En el diagnóstico realizado en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez fueron utilizadas herramientas cuantitativas y cualitativas las cuales permitieron determinar elementos necesarios para elaborar una estrategia comunicacional para informar sobre consejos que ayuden a manejar el estrés que se vive actualmente debido a la pandemia Covid-19.

El presente Informe incluye antecedentes históricos de la Municipalidad, origen e historia, departamentos que la integran, misión, visión, el objetivo general y los objetivos específicos de la Municipalidad. En esta campaña se tomó como público objetivo a los seguidores de la página oficial de la Municipalidad. Para la recolección se utilizaron las técnicas de observación, entrevista y encuestas lo que permitió establecer la percepción y el conocimiento que tienen los seguidores de la red social sobre la actual pandemia y los métodos de prevención que pueden aplicar.

La percepción que actualmente tienen los habitantes del Municipio de San Lucas Sacatepéquez con relación a la Municipalidad y las acciones que se están tomando para enfrentar la pandemia, es que no se está siendo efectiva detener la propagación de dicho virus. armando al pueblo para tratar de detener se está viviendo y la gestión que está llevando a cabo la municipalidad durante esta pandemia. La observación y las encuestas realizadas se enfocaron únicamente en los seguidores de la página oficial de Facebook de la Municipalidad con el fin de establecer el interés y que tipo de información es la que se ha estado publicando o les interesa a los seguidores que realice la municipalidad.

Con el diagnostico se pudo determinar la necesidad de realizar una estrategia de comunicación para dar a conocer e informar a los seguidores de la página antes mencionada sobre las acciones que se pueden tomar para prevenir la propagación del virus, el poder orientar a los habitantes del municipio sobre cómo manejar el estrés que actualmente se vive es de suma importancia, para no elevar el índice de afectados.



Antecedentes

Un elemento fundamental para la existencia, la organización social y el desarrollo es la comunicación. En un mundo tan competitivo y globalizado como en el que vivimos se presentan grandes retos los cuales se deben enfrentar. La comunicación es una pieza fundamental en el desarrollo y crecimiento de las instituciones y organizaciones, proyectar una imagen correcta ante el grupo objetivo permite adquirir prestigio, confianza y credibilidad.

Es importante tomar en cuenta que en este año 2020 se vivió con una enfermedad nueva que afectó a nivel mundial. En el ámbito de la comunicación una institución sea pública o privada debe estar preparada para estar a la altura de la situación, pues existen circunstancias especiales que pueden ir más allá de las crisis de reputación, la actual crisis del Covid-19 es sin duda prueba de una emergencia que vino sacudir al mundo entero. Para empezar los coronavirus son una gran familia de virus, por sí mismo el virus es una partícula pequeña e infecciosa, están constituidos por un solo ácido nucleico ADN o ARN, tienen una estructura simple y se multiplica de una forma sencilla en una célula viva causando enfermedades. Las enfermedades causadas por la familia de coronavirus van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.

La crisis por el Covid-19 ha impactado de manera directa e indirecta a empresas de todos los sectores, público, privado, informales, etc. La comunicación corporativa es sumamente importante de ser mal aplicada puede llegar a perjudicar a la empresa o institución. Texto agregado: Tomando en cuenta que también el silencio no es una opción debido a que se puede tomar como un desinterés de parte de la empresa o institución.

De acuerdo con una encuesta internacional de *EConsultancy* y *Marketing Week*, más del 55% de los profesionales de marketing aseguran que los lanzamientos de productos o servicios se han retrasado o están en evaluación y alrededor del 70% prevé que los clientes



aplazarán decisiones de compra importantes. Debemos tomar en cuenta que una gran parte de la población, actualmente se mantiene dentro de sus casas, debido a esto, puede existir un aumento de actividad en redes sociales, servicio a domicilio y del uso de servicios en línea.

Es por ello que como una manera de reaccionar a esta debido a la realidad que se vive es importante que se plantee una estrategia de comunicación digital ya que es un medio con un impacto muy fuerte, tomando en cuenta las disposiciones presidenciales, la necesidad de información que tienen la población en general y el índice actual de navegación. Existen dos ejes de comunicación los cuales son diferentes entre sí, pero se relacionan al mismo tiempo. En primer lugar, orientar a las personas a poder gestionar sus emociones y poder aprender a manejar el estrés que debido a la pandemia se vive; en segundo lugar, informar sobre las barreras con la que se cuenta para poder prevenir la propagación de dicho virus y que estas sean utilizadas de una manera correcta.

De manera externa cabe menciona que la reputación es un activo intangible crucial para cualquier organización, y la reputación corporativa se define como una representación colectiva del comportamiento y los resultados pasados de una organización que describe la capacidad que ésta tiene para ofrecer resultados estimables para sus públicos, según Xifra, Jordi (2020) en su libro “Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19”.

La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, es una institución gubernamental, y es ejecutora de diferentes actividades como la educación, cultura, artes, deportes, programas sociales, atención al adulto mayor, capacitación a mujeres, infraestructura vial, infraestructura escolar e infraestructura deportiva.

Es importante que siempre mantenga informada a la población sobres las diferentes actividades que realiza, entre los medios y plataformas que utiliza para hacer pública su gestión se puede mencionar, Facebook (@MuniSanLucas) con 22,338 seguidores,



Instagram (@MuniSanLucas) con 779 seguidores, Twitter (@MuniSanLucas) con 7,143 seguidores y Youtube (MuniSanLucas) con 139 suscritores, adicional cuenta con el PBX 7873-1333, página web <http://www.munisanlucas.gob.gt/> y correo electrónico imagen@munisanlucas.gob.gt.

Como institución gubernamental ejecutora es importante que la municipalidad de a conocer a todos los pobladores sobre las acciones que realizan día con día y que pueden beneficiarlos a todos, es por ello, que se informara sobre las diferentes maneras de prevención del Covid-19 ya que se desea regresar a la nueva normalidad y como es bien conocido por las diferentes restricciones y cuidado se ha mantenido un distanciamiento y confinamiento a manera de protección, esto genera mucho estrés en las personas bajando las defensas y logrando que el virus ingrese más fácil, como un aporte a las personas del municipio de San Lucas Sacatepéquez se busca informar consejos que pueden apoyar a que esta transición hacer más fácil los cambios que se viven actualmente.



Justificación

Cuando se habla de existencia, desarrollo y organización social tenemos que tomar en cuenta que la comunicación es una herramienta fundamental. Actualmente se vive en un mundo globalizado y competitivo en el cual se presentan a diario grandes retos. Es por ello que el desarrollo y crecimiento de las instituciones y organizaciones se debe en gran parte a la comunicación, organización e imagen institucional que proyecta, mismas que le permiten adquirir reputación, prestigio, confianza y credibilidad.

Tomando en cuenta que la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez brindó la oportunidad de realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado en su oficina, es importante poder aportar con un proyecto que beneficie, motive, apoye y contribuya con la comunicación externa y digital entre la municipalidad y la población, brindándoles información que contribuya al cuidado de su salud y de su familia, evitando la propagación del virus y ayudando a disminuir los niveles de estrés con los que se vive actualmente.

Siendo su *fanpage* de Facebook una de las redes más importantes y con mayor alcance, es importante construir una buena imagen de la municipalidad para impactar a los seguidores de dicha región. Lugo de realizar encuestas a los seguidores de la página y pobladores del municipio, así como la observación y entrevista realizada fue notoria la desinformación que indicaba la población y también su deseo por conocer el trabajo que realiza la municipalidad.

El presente diagnóstico y estrategia podrá ser utilizado por las autoridades de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, así como cualquiera de sus delegaciones para sus fines organizacionales.



Capítulo I

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

1. La Institución

Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

1.2. Perfil Institucional

-La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez es una entidad gubernamental y del sector público, cuenta con 444 empleados y entre sus actividades se encuentra la recreación, seguridad, educación, fomenta las artes, la distribución de agua y electricidad para la población, distribución de donaciones asignadas a las personas de escasos recursos, etc.

1.3. Ubicación geográfica

La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se encuentra ubicada en el departamento de Sacatepéquez y la cabecera municipal se encuentra en el km 29.5 de la Carretera Interamericana. 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.

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. La municipalidad de San Lucas Sacatepéquez pertenece a la Asociación Nacional de Municipalidades de la República de Guatemala (ANAM).



1.5 Origen e Historia

Tras la Independencia de Centroamérica en 1821, el Estado de Guatemala fue definido de la siguiente forma por la Asamblea Constituyente que emitió la constitución del mismo el 11 de octubre de 1825: «Se conservará la denominación de Estado de Guatemala y lo forman los pueblos reunidos en un solo cuerpo. Siendo este soberano, independiente y libre en su gobierno y administración interior.» (Art. 3, pag. 1 Constitución Política de Guatemala).

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.

Por otra parte, en 1825, se establecieron circuitos y distritos para impartir justicia por medio de juicios de jurados. 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. (Historia, Municipalidad San Lucas Sacatepéquez, <http://www.munisanlucas.gob.gt/sitemap/page-3/>)

La municipalidad fue fundada con la visión de ser una comuna transparente con participación activa de sus vecinos, según la Constitución Política de la República de Guatemala se establece que las municipalidades son instituciones autónomas y que actúan por delegación del Estado, cuyo fin supremo es la realización del bien común de sus habitantes.



La estructura organizacional de la comuna constituye un mecanismo para fortalecer la capacidad de ejecutar con eficiencia y eficacia las competencias que actualmente le corresponden, así como aquellas que en el futuro asuma. Debido a ello que la alcaldía tiene como misión el 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.

Cada una de sus gestiones y la estructura orgánica municipal se ajusta a las disposiciones contenidas en la Constitución Política de la República, el Código Municipal y a lo preceptuado en la Ley General de Descentralización y su Reglamento, como a las características del municipio, la priorización de necesidades y la atención de los sectores vulnerables del municipio, entre estos: niñez, juventud, mujeres y pueblos indígenas.

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Academia Deportiva Municipal

Academia Municipal de Arte

Albergue Municipal de Mascotas

Alcaldía

Alumbrado Público

Archivo Municipal

Archivo Municipal

Asesoría Jurídica

Atención al Público

Catastro Municipal

Cementerio Municipal

Control de la Construcción Privada

Departamento de Agua y Alcantarillado

Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal

Dirección Municipal de la Mujer



Dirección Municipal de Planificación

Guardería Municipal

Informática

Jornadas Médicas

Juzgado de Asuntos Municipales

Mini Muni agencia C.C. Las Puertas

Oficina Municipal de la Juventud

Oficina Municipal de Atención Integral a al Víctima

Policía Municipal

Policía Municipal de Tránsito

Programa Permanente de Cultura

Recursos Humanos

Relaciones Públicas y Comunicación Social

Secretaría Municipal

Servicios Públicos

Sindicatura Municipal

Unidad de Gestión Ambiental Municipal UGAM

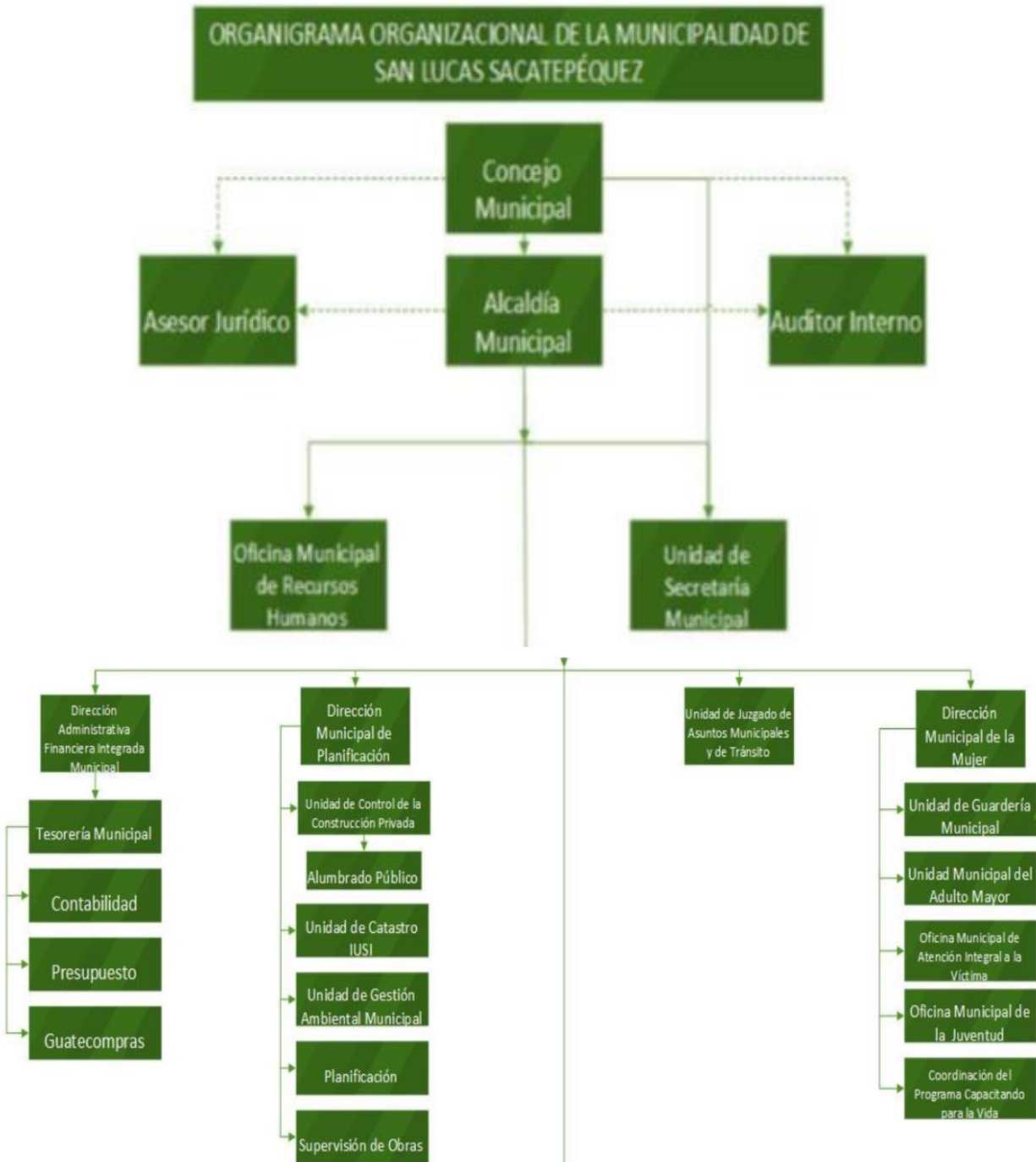
Unidad de Información Pública

(Directorio, Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez,

<http://www.munisanlucas.gob.gt/styled/page-2/>)



1.7 Organigrama de la Empresa





Tercera Línea



Tercera Línea



Cuarta Línea



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. (Plan estratégico institucional – PEL – Plan operativo multianual – POM – Plan operativo anual – POA-)



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. (Plan estratégico institucional – PEL – Plan operativo multianual – POM – Plan operativo anual – POA-)

1.10 Objetivos institucionales

1.10.1 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.

1.10.2 Objetivos Específicos

1.10.2.1 Proporcionar bienestar y procurar el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del municipio, tanto del área urbana como del área rural.

1.10.2.2 Procurar el fortalecimiento económico del municipio, a efecto de poder realizar las obras y prestar los servicios que sean necesarios.

1.10.2.3 Velar por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico, de las comunidades menos protegidas.

1.10.2.4 Propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente, y mantenga el equilibrio ecológico.



1.11 Público Objetivo

El público objetivo son los 22,343 seguidores en la página oficial de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez <https://www.facebook.com/MuniSanLucas>

1.12 Diagnóstico

El diagnóstico nos permite recolectar y analizar datos para evaluar problemáticas de diversas naturalezas, extrayendo el pensamiento mediante procedimientos establecidos. Es importante tomar en cuenta que este proceso también cuenta con restricciones o condiciones, en la primera, se menciona que se puede realizar un diagnóstico de comunicación si se tiene dominio de la comunicación como fenómeno social y proceso.

Realizado en este Ejercicio Profesional Supervisado en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se llevó a cabo con la ayuda de técnicas de recolección de datos de manera mixta, es decir, cuantitativas y cualitativas en las cuales se permitió detectar como percibe la población “sanluqueña” a la Municipalidad a través de la red social Facebook.

Gracias a la recolección de estos datos, fue satisfactorio poder elaborar una estrategia comunicacional para informar sobre el trabajo que la Municipalidad realiza, así como apoyar en la difusión de medidas preventivas para poder contener el virus, asimismo, sugerir actividades que pueden desarrollar sin poner en peligro su seguridad, pero gestionando de una manera correcta el estrés que se vive actualmente debido a la pandemia y restricciones que se deben de tener.

1.12.1 Objetivos

1.12.1.2 Objetivo General

Identificar los temas más importantes y relevantes sobre la pandemia de Covid-19 y de esta manera mantener informada a los seguidores de la *fanpage* de Facebook acerca de la manera de prevención y manejo de emociones ante la crisis actual.



1.12.1.3 Objetivos Específicos

1.12.1.3.1 Conocer si los vecinos de San Lucas Sacatepéquez conocen del Protocolo de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

1.12.1.3.2 Describir el contenido de referencia sobre la pandemia Covid-19, en la Página Oficial de Facebook Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

1.12.1.3.3 Analizar la necesidad de información de los seguidores de la página respecto a los síntomas del Covid-19, maneras de contagio y tips para poder prevenir la propagación del virus.

1.13. Técnicas de Recolección de datos

Para esta investigación, fueron utilizadas fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias nos permitieron obtener información a través del contacto a los seguidores de la página oficial en la red social *Facebook* de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez por medio de la observación y encuesta. Las fuentes secundarias permitieron recabar información más específica de la institución.

Así mismo, entre las técnicas de recolección de dato se encuentran las cualitativas y las cuantitativas, cuando se aplican las técnicas cuantitativas implica el uso de valores para poder evaluar la información. Siendo estos datos analizados de manera estadística y así poder probar hipótesis. Con esta técnica se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables, así mismo emplea experimentación, análisis causa-efecto, orientación hacia la descripción, predicción y explicación.

Es importante mencionar que las técnicas cuantitativas aportan: Resultados generalizables, control sobre fenómenos, precisión, predicción y análisis de los datos cuantitativos.

Entre las ventajas del uso de datos cuantitativos podemos mencionar:

- El análisis es relativamente más rápidos y fáciles.
- Responde a las preguntas "qué" y "cuántos" respecto a las actividades de evaluación.



- Resultados concretos con una mínima posibilidad de sesgo

Por otro lado, la técnica cualitativa es un método científico de observación para recopilar datos no numéricos. Su base es lingüístico – semiótica y entre las herramientas que se pueden utilizar para la recolección de datos están entrevistas abiertas, grupos de discusión o técnica de observación.

Todo método cualitativo aspira a recoger los discursos completos sobre un tema específico, para luego proceder a su interpretación, para esto es importante enfocándose en los aspectos culturales e ideológicos del resultado, en lugar de los numéricos o proporcionales.

El objetivo esta técnica es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida. Entre las características básicas del método cualitativos se pueden resumir que son investigaciones centradas en los sujetos, su proceso de indagación es inductivo y es importante que se interactúe con los participantes y con los datos.

1.13.1 Observación

La observación es un método de recolección de datos el cual consiste en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular y esta técnica se puede hacer sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve. Es una técnica objetiva de recolección en la cual se obtiene información aun cuando no exista el deseo de proporcionarla y esta es independiente de la capacidad y la veracidad de las personas o la entidad que se estará estudiando.

Tipos de observación:

- Observación estructurada: En este tipo de observación se fija en los hechos estableciendo de antemano qué aspectos se estudiarán.



- Observación no estructurada: Consiste en recolectar y anotar todos los hechos que sucedan en determinado momento sin poseer guía alguna de lo que se va a observar.
- Observación participante: Consiste en la participación directa del observador con la comunidad, el grupo o la situación determinada.
- Observación no participante: El observador permanece ajeno a la situación que observa.
- Observación Individual: Es la que realiza una sola persona, es obvio que el investigador se centra en lo que observa.
- Observación Colectiva: Es una observación en equipo, puede realizarse de las siguientes maneras: todos observan lo mismo o cada uno observa un aspecto diferente.
- Observación de Campo: Los hechos se captan tal y como se van presentando en el mismo sitio donde usualmente se encuentran o viven los sujetos estudiados. Allí se observa cómo actúa el sujeto.
- Observación de Laboratorio: Es de carácter experimental y comprende la observación minuciosa y detallada de un fenómeno en un sitio especialmente previsto.
- Observación Cualitativa: También se llama observación de campo, observación directa u observación no participe sus propósitos son: Explorar ambientes, describir comunidades, comprender ambientes, identificar problemas y general hipótesis en la observación cualitativa es necesaria la toma de notas puede ser de diferentes tipos como:
 - Anotaciones de la observación directa
 - Anotaciones interpretativas
 - Anotaciones temáticas
 - Anotaciones personales

Es por ello que para la presente investigación se procede a realizar la observación cualitativa, esta es aplicada en la página oficial de la municipalidad de San Lucas



Sacatepéquez en la red social *Facebook*, en dicha observación se pudo identificar que en dicha página se realizan un promedio de dos publicaciones diarias entre las que se pueden encontrar videos, imágenes y fotografías.

La municipalidad publica información de las donaciones que realizan diferentes empresas para ayudar a las personas necesitadas. En algunas ocasiones también realizaban publicaciones de como desinfectaban diferentes lugares. A continuación, se detallan unas publicaciones:

ESTIMADO VECINO

Se solicita a los centros de comercio de la localidad su cierre sin excusa alguna a las 14:00 horas, excepto las farmacias, bancos y restaurantes con autoservicio.

Si usted necesita salir portar mascarilla. No exponer a niños y adultos mayores



(Imagen 1 de referencia de publicaciones)



(Imagen 2 de referencia de publicaciones)



(Imagen 3 de referencia de publicaciones)



(Imagen 4 de referencia de publicaciones)

Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez
29 de julio · 🌐

#MuniSanLucas
Estas son las disposiciones municipales del Concejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez, ante la pandemia Covid-19.

AN LUCAS NO SE DETIENE

TABLERO DE ALERTAS COVID-19

Este sistema de alertas es un sistema a cargo del Ministerio de Salud que servirá para alertar a las autoridades por colores: rojo, naranja, amarillo y verde según la evolución del virus en cada lugar. Cada situación de alerta tiene un protocolo de acciones diferenciado para cada área del municipio. Medidas no serán las mismas en todas las áreas de riesgo dentro del municipio.

- ALERTA ROJA** (ACTUAL)
- ALERTA ANARANJADA**
- ALERTA AMARILLA**
- ALERTA VERDE**
- NUOVA NORMALIDAD**

INDICACIONES Y LINEAMIENTOS POR ÁREA DENTRO DEL MUNICIPIO

TRES ACCIONES IMPORTANTES QUE ESTÁN EN TUS MANOS

162 32 comentarios 81 veces compartido

En las publicaciones anteriormente detalladas se puede observar que su línea gráfica es bastante definida, utilizan el color verde el cual predomina en todas ellas, este color es símbolo de esperanza, de acción, de naturaleza, y de nueva vida. Su tipografía es bastante formal lo que puede brindarle seriedad y rectitud.

Durante la observación de los *posts* realizados la respuesta de los seguidores es muy baja, en promedio cada publicación tiene una respuesta positiva del 23%, negativo un 45.4% y comentarios varios 31.6%. En la página oficial de *Facebook* la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez publica constantemente información relacionada con la pandemia en especial fotografías de donaciones entregadas a la población.



La respuesta de los seguidores no es mucha y en ocasiones negativa, entre los comentarios sugieren que necesitan que se les informe de medidas de protección al Covid, En el transcurso de las publicaciones que la municipalidad ha realizado solo en una ocasión postearon barreras de protección que se deben tener para la no propagación del virus.

La mayor cantidad de publicaciones son realizadas evidenciando las diversas estrategias de donaciones a las aldeas de San Lucas Sacatepéquez realizadas por diferentes empresas privadas, los comunicados oficiales tanto los presidenciales como los de la municipalidad son publicados en esta plataforma.

En la Página de *Facebook*, se lanza contenido que es importante pero no llamativo para las personas que lo siguen, los cuerpos de las publicaciones son muy cortos y no llegan a provocar un sentido de pertenencia para la comunidad, se puede percibir mucha resistencia entre los seguidores de la página, es por ello que las acciones que la municipalidad ha tomado no son del todo bien recibidas y es necesario poder buscar ese sentido de pertenencia.

1.13.2 Documentación

Esta técnica consiste en examinar los datos presentes en documentos ya existentes, como bases de datos, actas, informes, registros de asistencia, etc. Es por ello, que lo más importante para este método es la habilidad para encontrar, seleccionar y analizar la información disponible.

En esta oportunidad la información recaudada de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se pudo obtener:

- Manual de Procedimientos de la municipalidad, en dicho manual se encontró la misión y visión de la municipalidad.



- Directorio Municipal, en este se encuentran los datos de contacto de todos los colaboradores de la institución para saber con quién se puede abocar dependiendo de lo que necesita.
- Plan Estratégico Institucional PEI- Plan Operativo Multianual POM- Plan Operativo Anual POA: este documento se puede encontrar la misión, visión, principios y valores, así como cada uno de los planes de la Municipalidad.
- Manual de Funciones: Se pueden encontrar el organigrama y el desglose de cada área.

La información recolectada ayuda a conocer el trabajo que cada departamento realiza y funciones y los alcances de los mismos.

1.13.3 Entrevista

La entrevista es una técnica en la cual se interroga o se entabla un diálogo entre dos personas denominadas por parte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez como entrevistado y por la Escuela de Ciencias de la Comunicación entrevistador. En esta investigación se procedió a ejecutar la entrevista estructurada ya que la misma se centra en la recopilación de datos organizados con una estructura ya estipulada para su análisis.

Se entrevistó al señor Ángel Castañeda quien es el encargado de Relaciones Públicas y Comunicación Social de la Municipalidad. La entrevista de este trabajo está enfocada en obtener información de la estrategia de comunicación actual para poder tener una guía de la línea que se lleva y como poder sensibilizar a las personas de la región, que tengan sentido de pertenencia al municipio y poder disminuir las reacciones negativas de los seguidores.

En dicha entrevista se pudo detectar que la percepción del señor Castañeda encargado de las relaciones públicas de la municipalidad es que muchos de los habitantes de San Lucas no tienen esa pertenencia por el municipio y tienen sus casas solo para dormir, dichas



personas trabajan en la capital o bien viajan seguido y esto no les permite estar informados de todo lo que acontece en este municipio. La entrevista se encuentra en anexos.

1.13.4 Encuesta

Son técnicas en las cuales se plantea un listado de preguntas cerradas o abiertas para obtener datos precisos. Usualmente esta técnica se usa en investigaciones cuantitativas, esto es cuando las preguntas son cerradas, pero también pueden incluirse preguntas abiertas para permitir un análisis cualitativo.

La encuesta es una técnica muy extendida porque permite obtener información precisa de una gran cantidad de personas. El hecho de tener preguntas cerradas, permite calcular los resultados y obtener porcentajes que permitan un análisis rápido de los mismos. Mientras que con las preguntas abiertas se recolecta los puntos de vista de los encuestados y se debe analizar de manera objetiva para agruparlos de una manera correcta.

Adicional es un método ágil, teniendo en cuenta que no requiere la presencia del investigador para realizarse. Puede hacerse masivamente por correo, a través de internet o vía telefónica estableciendo contacto con nuestro grupo objetivo específico, esto por medio de un cuestionario previamente establecido.

En esta ocasión se realizaron 84 encuestas de manera virtual por medio de un *Google Forms* en cual se difundió con los pobladores de San Lucas Sacatepéquez y ellos amablemente respondieron brindando su punto de vista y apoyando con la información que se les solicita para poder identificar los problemas y la necesidad que en este momento tienen los pobladores y así poder accionar para estrategias que ayuden a disminuir las molestias o los problemas.

El proceso de muestreo comprende el uso de una cantidad pequeña de personas o una pequeña parte de la población para sacar conclusiones sobre toda la población. Una muestra



es un subconjunto o sólo una parte de una amplia población. El propósito del muestreo es permitirnos estimar algunas características desconocidas de la población, aplicando la muestra a través de entrevistas, experimentos, encuestas, observación, sobre grupos observados y analizados.

Entre los pasos a seguir para identificar nuestra muestra están los siguientes:

- Definir la población meta
- Seleccionar un marco muestral
- Determinar si se elegirá un método de muestreo probabilístico o no probabilístico
- Planear el procedimiento para seleccionar unidades de muestreo
- Determinar el tamaño de la muestra
- Seleccionar las unidades de muestreo reales
- Realizar el trabajo de campo

Para poder obtener la muestra de estas encuestas se utilizó la siguiente formula:

CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e = Error de estimación máximo aceptado
n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.28^2 * 23,330 * 100 * 1-100}{7^2 * (23,330-1) + (1.28^2 * 100 * 1-100)}$$

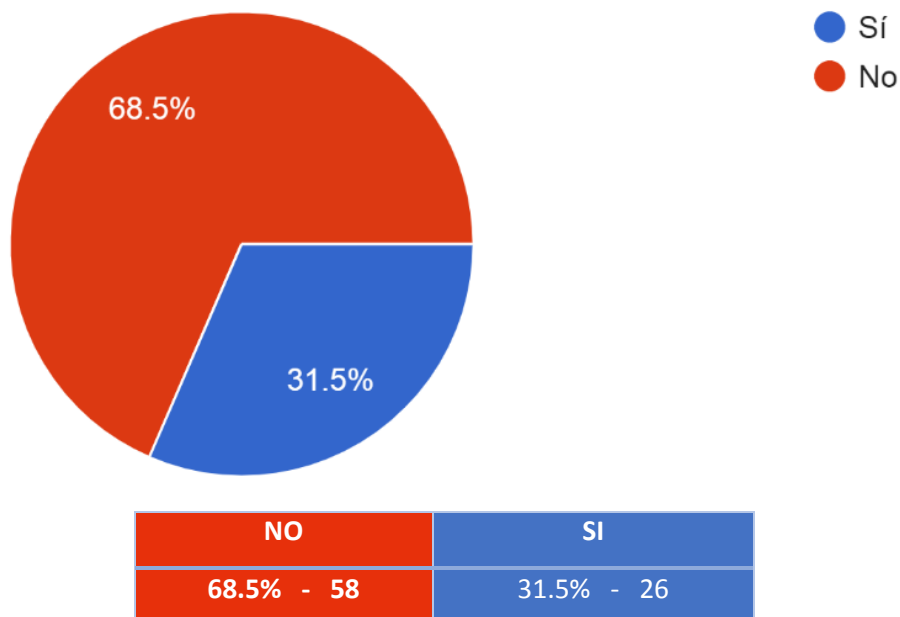
$$n = 84$$



1.14 Interpretación de Resultados (Gráficas)

Gráfico 1

1. ¿Conoce las obras y el trabajo que realiza la municipalidad de San Lucas en esta época de pandemia?



Interpretación:

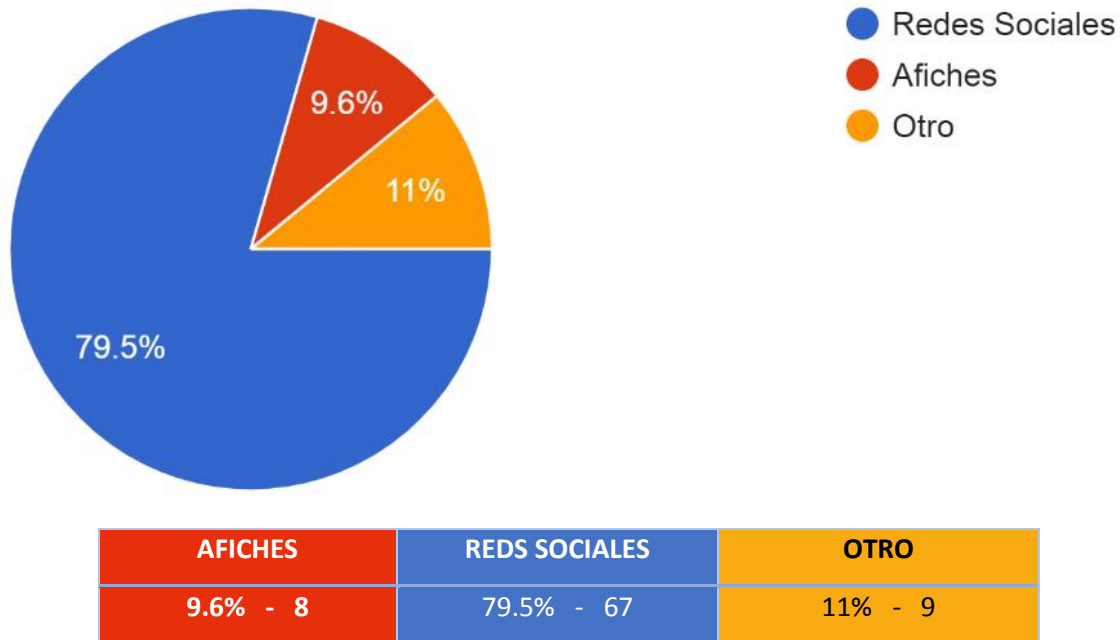
En la primera gráfica un 68.5% que corresponde a 58 personas, son respuestas negativas, por lo que se establece que los seguidores en la página de Facebook de la municipalidad desconocen en su gran mayoría el trabajo que realiza la institución en estos tiempos de pandemia. El desconocimiento de esa información puede deberse a varios factores, entre ellos la falta de interés por informarse, comunicación externa errónea en cuanto a la difusión de la información o bien que la información publicada es ignorada.

El resultado que nos ofrece esta encuesta no es del todo negativo, pues llega a ser una gran oportunidad para en este tiempo de pandemia poder informar a la población del municipio de San Lucas sobre las actividades que se están realizando en este tiempo de pandemia. Exponer como la municipalidad trabaja por y para los habitantes del municipio.



Gráfico 2

2. ¿Cual cree que sería el mejor medio de comunicación que puede utilizar la municipalidad para dar a conocer sus protocolos?



Interpretación:

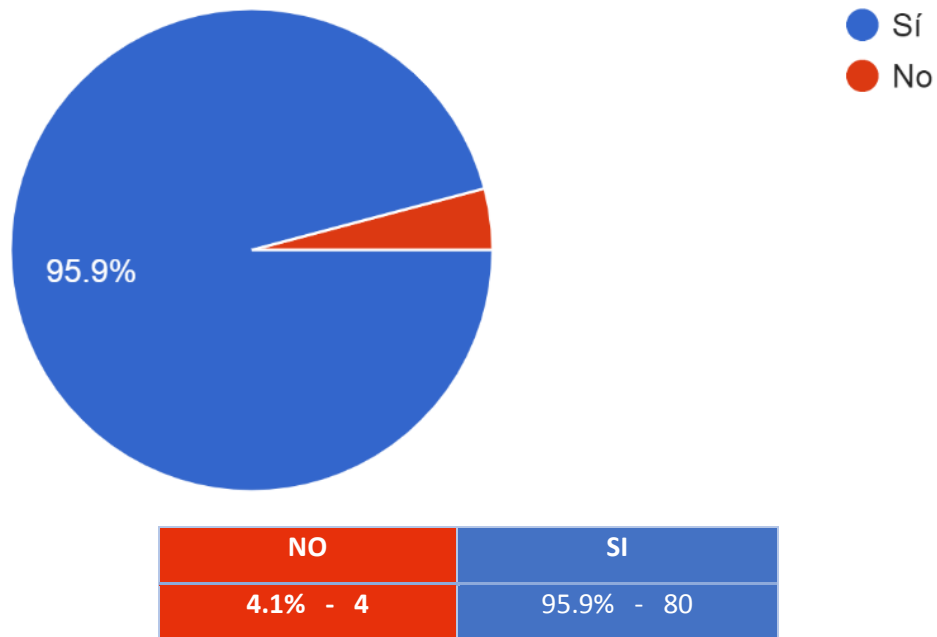
Es muy importante tomar en cuenta la opinión de nuestro grupo objetivo en cuanto a cómo poder llegar hasta ellos, en la segunda pregunta realizada observa que la gran mayoría de personas consideran que las redes sociales son la mejor opción para poder difundir información de relevancia a la población de San Lucas Sacatepéquez.

De acuerdo a las estadísticas, Guatemala es un país que cuenta con un alto índice de usuarios en la plataforma Facebook, considerando esta estadística y que de nuestro grupo objetivo el 79.5% que corresponden a 67 personas las cuales consideran que las redes sociales es la mejor manera para difundir, el presente proyecto estará enfocado en la red social Facebook, siento esta la red social más importante y de mayor alcance de difusión para la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez con un total de 22,343 seguidores.



Gráfico 3

3. ¿Considera importante que la municipalidad informe sobre consejos para que se detenga la propagación del Covid-19?



Interpretación:

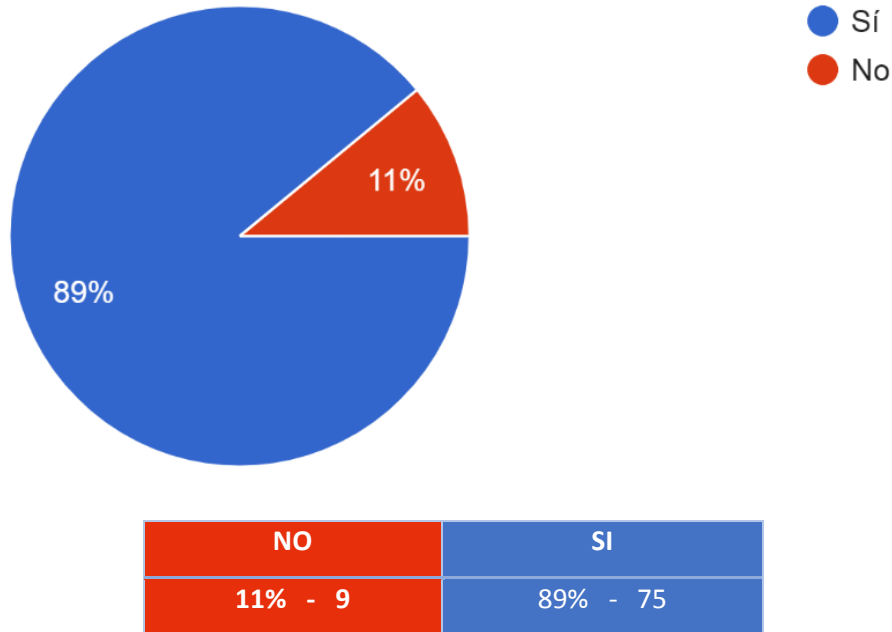
El tema Covid-19 el método de prevención y que hacer es un tema que se ha tratado desde marzo de este año cuando se iniciaron con las medidas de seguridad y la alerta en Guatemala. En la pregunta que se hace a los habitantes de San Lucas que cuentan con un perfil en *Facebook* de si es importante que se informe nuevamente de los métodos o acciones que se pueden realizar para disminuir el contagio del Covid-19, 80 personas que corresponden a un 95.9% de los habitantes del municipio de San Lucas indican que para ellos es importante que esta información se siga difundiendo.

Proponer una campaña en la que se pueda apoyar no solo con la imagen de la municipalidad sino también a proteger la salud y la vida de los habitantes del municipio de San Lucas Sacatepéquez es de mucha satisfacción.



Grafica 4

4. ¿Es de su interés conocer consejos que le ayuden a volver a la nueva normalidad?



Interpretación:

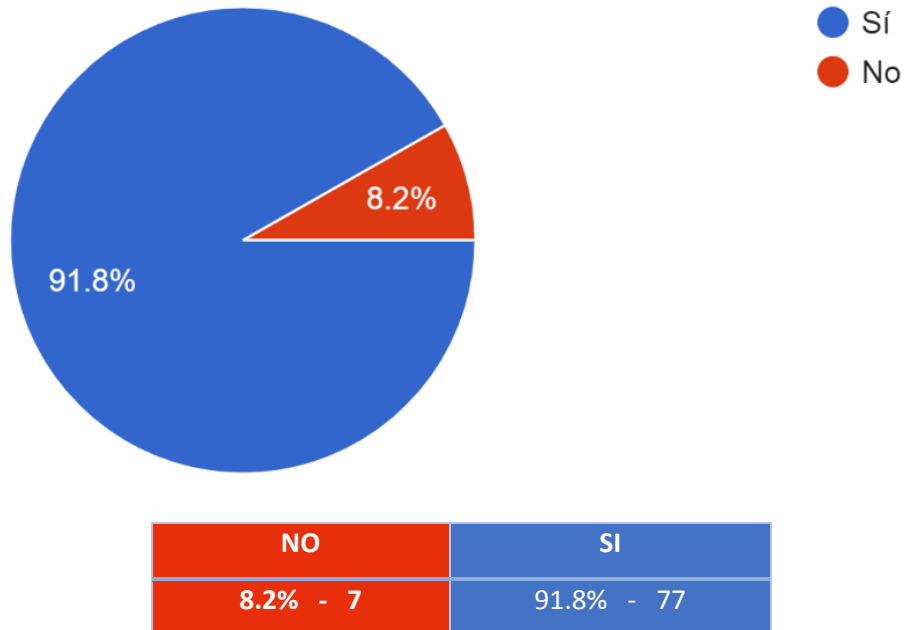
Actualmente Guatemala busca volver a la nueva normalidad, en la cual se puede continuar con la vida cotidiana, pero coexistiendo con el nuevo Covid-19, de ser así es importante recordar que para volver a esta nueva normalidad se deben tomar las medidas de higiene y prevención necesarias, es por ello que se emite esta pregunta en la encuesta, para conocer el punto de vista de los habitantes del municipio.

El estar informados es una ventaja se puede tener, ya que nos permite prepararnos, prevenir, reaccionar correctamente, etc. En la gráfica descrita anteriormente es posible notar que 79 personas o un 88.2% de la población en San Lucas Sacatepéquez si están interesadas en poder obtener información que puede ayudarles a prevenir el contagio del virus o bien no ser un peligro para las personas que nos rodean a diario.



Gráfica 5

5. ¿Le interesa conocer información sobre los métodos de protección contra el Covid-19?



Interpretación:

El prevenir es un paso más importante que el de reaccionar cuando ya es tarde y se ha contraído el virus. Las respuestas positivas de 77 personas que representan el 92.6% confirman el interés de los “sanluqueños”, se encuentran interesados en conocer métodos de protección. También métodos para poder gestionar la salud emocional, ya que durante esta pandemia no solo nos vemos afectados de manera física si no también emocional y mental.

Poder contar con una guía o información de como poder estar prevenidos ante un virus tan nuevo y desconocido causa mayor incertidumbre y esto genera estrés lo cual baja las defensas y puede volver a la persona vulnerable ante el virus. Siendo nuestros resultados positivos, nos brinda una guía para poder conducir nuestra campaña de comunicación.



1.15 FODA

Se inicia esta definición indicando que la siglas FODA son un acrónimo de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, este tiene como objetivo el identificar y analizar las fortalezas y las debilidades de la organización o institución, así como también las oportunidades y amenazas que se le pueden presentar para poder plantear una estrategia que permita crear o reajustar una estrategia ya existente para solucionar un problema específico, de un negocio, estrategia mercadológica, comunicación, relaciones públicas, comercial, etc.

Las fortalezas están compuestas por elementos la organización, marca, producto o servicio muestran su superioridad y ventajas. Las debilidades representan de una manera clara situaciones de inferioridad y estas pueden ayudar reforzar a la organización, marca, producto o servicio. Las oportunidades por su parte se encuentran en las áreas que generan rendimientos elevados y por el contrario las amenazas surgen en las áreas donde el rendimiento es bajo y se tiene dificultad para elevar el nivel.

- **Fortaleza:** La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez ya cuenta con varias plataformas de comunicación, tiene alianzas estratégicas importante que le apoyan a colaborar con la población del municipio, tienen detectadas a las personas que en su mayoría a las personas a las que se necesita llegar, la municipalidad ya se encuentra bien estructurada con representantes o líderes comunitarias que los apoyan con la ejecución de la planificación ya autorizada.
- **Oportunidades:** San Lucas es un municipio muy grande es porque al implementar una campaña de comunicación que pueda crear una pertenencia en las personas lo habitan, se puede llegar a generar un cambio, pueden ser más participativas, contribuir con la municipalidad y con el municipio propio. Mantener la información actualizada y brindar información que sea importante para los habitantes del municipio como la presentación de los líderes comunitarios y las vías de



comunicación que pueden tener con las personas de la municipalidad. Aplicando una buena estrategia de comunicación se puede lograr un posicionamiento de marca muy bueno.

- **Debilidades:** No cuentan con un plan de comunicación, la respuesta de los pobladores es de aproximadamente de un 60%, no todos los vecinos de San Lucas conocen en realidad a los líderes comunitarios que pueden apoyarles con temas del municipio. La respuesta por parte de la municipalidad en las diferentes plataformas de redes sociales es prácticamente nula.
- **Amenazas:** Al no responder o atender a los comentarios emitidos por las personas en sus distintas plataformas, se puede proyectar una imagen de desinterés, no utilizar el canal de comunicación adecuado para transmitir la información general que este no llegue a las personas adecuadas y continúe la desinformación. La aceptación de las personas puede ser menor al esperado.

1.16 Problemas Detectados

Existe un porcentaje de población que no tiene pertenencia con el Municipio de San Lucas, este problema se detectó gracias a la observación que se realizó en las diferentes plataformas en las cuales la municipalidad tiene presencia, se pudo observar una gran cantidad de personas que se encuentran inconformes pero que también no reciben respuesta a su molestia.

En segunda instancia gracias a la entrevista realizada a uno de los colaboradores de la municipalidad se pudo obtener experiencias en las cuales nos indican que cuando se realizan actividades por parte de la municipalidad la audiencia que se logra tener es de un 60% y nos indica que esto se debe a que las personas no tienen sentido de pertenencia con el municipio ya que lo toman más como el lugar donde duermen y solamente.

Es importante también poder hacer sentir a las personas que expresan su opinión en las diferentes plataformas que estas son tomadas en cuenta, esto para que pueda existir una retroalimentación y se sientan parte del municipio, ya que hasta el momento se tiene como



instrucción que no se brinda una respuesta a las personas que brindan su opinión o realizan preguntas en redes sociales pero esto solo crea un aislamiento y una inconformidad por parte de los seguidores y personas que brindan su opinión.

1.17 Planteamiento del problema comunicacional

Al realizar el diagnóstico se detectaron problemas de comunicación y de pertenencia.

- Nula respuesta a comentarios realizados en redes sociales
- Se tiene un enfoque en los donativos que realizan y muy poco, casi nula la comunicación de maneras de prevención.
- Falta promover los planes de acción ante la crisis actual
- Poca promoción de actividades estudiantiles, deportivas o de recreación
- Reacciones negativas a cada publicación emitida.
- Participación en bajo porcentaje de la población en las diferentes actividades

1.18 Indicadores de Éxito

- Aumentar un 25% de las reacciones actuales en las publicaciones que se realicen de la campaña propuesta.
- Incrementar a un mínimo de 20% los comentarios positivos de las actividades realizadas en la plataforma de Facebook.
- Realizar 2 publicaciones a la semana de la campaña propuesta.

1.19 Proyecto a desarrollar

“Diagnóstico y Estrategia de comunicación externa en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez en la red social Facebook sugiriendo medidas de manejo de estrés y métodos para la no propagación del COVID-19”



Capítulo II

PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN

2. Plan Estratégico de Comunicación

Plan Estratégico de Comunicación de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

2.1 Descripción Técnica del Plan Estratégico de Comunicación

En la presente estrategia se busca informar a las personas que siguen la página oficial en la red social *Facebook* de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez sobre diferentes maneras de prevenir el contagio del COVID-19, siendo este un virus altamente peligroso es importante tomar las medidas necesarias para detener la propagación del mismo. Consejos desde lavarse las manos de manera correcta, los beneficios del alcohol gel, detectar los síntomas para que se pueda actuar a tiempo y no se sufran de complicaciones, son de interés para las personas que siguen la página de la municipalidad.

El concepto de la campaña es “San Lucas no se Detiene” esto con el fin de que las personas se apropien de dicha frase y poder motivar a que no decaigan y que cumplan con las medidas sanitarias y de seguridad que ya se encuentran establecidas para evitar propagar el virus COVID-19. Así mismo, es importante tomar en cuenta que desde el mes de marzo que se inició con las restricciones, muchas familias después de 6 meses de un encierro casi total generan una descarga muy alta de estrés, y es importante poder guiar a las personas para que descarguen de una manera sana y productiva esas cantidades de estrés que pueden generar no solo un decaimiento sino te hace más vulnerable al virus actual.



2.2 Objetivos de la Estrategia

2.2.1 Objetivo General

Mejorar la comunicación a los seguidores de la *Fanpage* de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

2.2.2 Objetivos Específicos

2.2.2.1 Describir los métodos de prevención que pueden ser aplicados por cada uno de los habitantes del municipio de San Lucas Sacatepéquez a los seguidores de la *fanpage*.

2.2.2.2 Informar sobre las acciones que se pueden tomar para manejar de una manera correcta la sobre carga de estrés con el que se vive actualmente por la pandemia.

2.2.2.3 Optimizar la respuesta que se tiene de parte de los seguidores de la página en la red social Facebook, promoviendo sus buenas obras.

2.3 Misión

Ofrecer información oportuna, clara y oficial a las personas interesadas para evitar la propagación del virus Covid-19 y que estén actualizadas.

2.4 Visión

Lograr llegar a ser de los primeros municipios en alcanzar la Nueva Normalidad y controlar de este modo el contagio del virus Covid-19.

2.5 Elementos comunicacionales

Comunicación externa y de manera masiva ya que se utilizará la *fanpage* oficial de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez para poder difundir la información necesaria para lograr los objetivos.



2.6 Alcances y límites de la Estrategia

2.6.1 Alcances

- El alcance que se espera obtener por esta estrategia es de 22,343 personas, quienes siguen de la *fanpage* oficial de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.
- La campaña de comunicación puede alcanzar a todas personas que cuente con un perfil en la plataforma *Facebook* y sea seguidor de la Municipalidad de San Lucas o bien tenga un amigo que comparta la información en su grupo o con sus amigos de esta red social.

2.6.2 Límites

- Falta de actualización de datos por Municipio
- Poca pertenencia al Municipio de San Lucas Sacatepéquez
- Indiferencia por parte de los habitantes del Municipio
- Detractores en Redes Sociales

2.7 Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicación

Con el fin de fortalecer la Imagen Institucional de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se realizaron varias propuestas de imagen para publicación y como herramienta comunicacional y llevar a cabo un calendario de publicaciones para su divulgación. La campaña comunicacional se llevará a cabo en la página oficial tomando en cuenta que solo se estarán publicando infografías.

2.8 Actividades para la Operatividad de la Estrategia

2.8.1 Propuesta 1

Estrategia de comunicación digital enfocada en la red social Facebook de “Métodos de prevención al contagio del virus Covid-19” consta de siete artes en los cuales se explica la importancia del alcohol gel, el uso de la mascarilla, métodos de prevención, etc.



2.8.2 Propuesta 2

Estrategia de ocho posts para *Facebook* los que apoyaran a los seguidores de la página de esta red social a que puedan manejar el estrés en esta época de pandemia. Los posts constan de tips como el manejo de la respiración para calmar el estrés o el pánico que puedan llegar a sufrir, el ejercitarse, el ayudar a otros, dormir bien, etc.

2.8.3 Propuesta 3

Elaboración de programación de calendario sugerido para realizar las publicaciones de poste elaborados para su difusión y cumplir de esta manera con el cronograma elaborado y mantener a los seguidores de la página oficial de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez actualizados y con la mayor cantidad de información sobre el estado actual que se vive.

2.9 Cronograma

Cronograma de Publicación								
Descripción	Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Publicación de Arte Es importante hacer Ejercicio								
Publicación de Arte No vea noticias								
Publicación de Arte Respiración correcta								
Publicación de Arte importante Risa								
Publicación de Arte Apoyando la comunidad								
Publicación de Arte Beneficios de dormir bien								
Publicación de Arte Manejar el estrés								
Publicación de Comunicación con las amigas								



Cronograma de Publicación								
Descripción	Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Publicación de Arte Gestión de Emociones	■							
Publicación de Arte Síntomas de Covid		■						
Publicación de Arte Propiedades del Alcohol gel			■					
Publicación de Arte Beneficios de la Mascarilla				■				
Publicación de Arte Lava tus manos					■			
Publicación Medidas de Protección						■		
Publicación de Arte Consejos de Prevención							■	
Publicación de Arte Alcohol para desinfección en comercios								■

2.10 Financiamiento

El desarrollo de la Estrategia Comunicacional está respaldado por la Escuela de Ciencias de la Comunicación y Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez. El estudiante será el responsable de garantizar el equipo, proporcionar artes, e investigar la información necesaria que será proporcionada al grupo objetivo.

2.11 Presupuesto

La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez no contaba con presupuesto para la ejecutar la estrategia, es por ello que el estudiante absorbió la inversión de las pautas en las publicaciones de redes sociales.

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
15	Artes diseñados para las dos diferentes campañas	Q.100.00	Q.1,500.00
15	Pauta en publicaciones en <i>Fanpage</i> de Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez	Q.50.00	Q.750.00



2.12 Beneficiarios

- Seguidores de la página oficial de *Facebook* de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez
- Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

2.13 Recursos Humanos

Relaciones Públicas y Comunicación Social

Se entrevistó al Licenciado Ángel Castañeda contacto directo y encargado de toda el área, se le entrevistó para conocer la manera en que se apoyaba a la Municipalidad y él nos dirigió con cada una de las personas a cargo de los diferentes departamentos.

Social Media

A cargo de la Licenciada Vency Mazariegos, persona con quien se trabajó de la mano en la elaboración de la campaña de comunicación que será difundida en la plataforma *Facebook*, en *FanPage* de Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

Estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado

A cargo de Sandra Jeanneth Román Ramírez, persona encargada de elaborar el proyecto del ejercicio profesional supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Supervisores

A cargo de Licenciado Mynor René Martínez y Licenciado Edgar Martínez quienes supervisaran el proyecto que se realizará durante el ejercicio profesional supervisado.

Coordinador

Doctor José María Torres, coordinador del ejercicio profesional supervisado de la unidad académica Escuela Ciencias de la Comunicación.



Subcoordinadora

Master Evelin Morazán, subcoordinadora del ejercicio profesional supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

2.14 Áreas Geográficas de Acción

La estrategia de comunicación será ejecutada en la *FanPage* Oficial de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, en la Plataforma Facebook.

Facebook <https://www.facebook.com/MuniSanLucas>

2.15. Cuadro Comparativo de Estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivo Específico	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
FanPage Oficial	Reunir toda la información en un solo lugar y de acceso masivo.	Q.750.00	Epesista	Municipio de San Lucas Sacatepequez	*Seguidores de FanPage de Municipalidad de San Lucas Sacatepequez *Municipalidad de San Lucas Sacatepequez	de Agosto a Octubre 2020



Capítulo III

EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

3. Informe de la ejecución

3.1 Post para la red social Facebook enfocada en las “Maneras de manejar el estrés que se vive actualmente por la pandemia de Covid-19”

Objetivo de la Actividad:

Sugerir a los seguidores de la página oficial de *Facebook* de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez sobre maneras manejar el estrés que se vive debido a la pandemia del Covid-19.

Medio Utilizado:

Fanpage de Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, en la red social Facebook.

<https://www.facebook.com/MuniSanLucas>

Área geográfica de impacto:

23,059 seguidores de la página oficial de la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

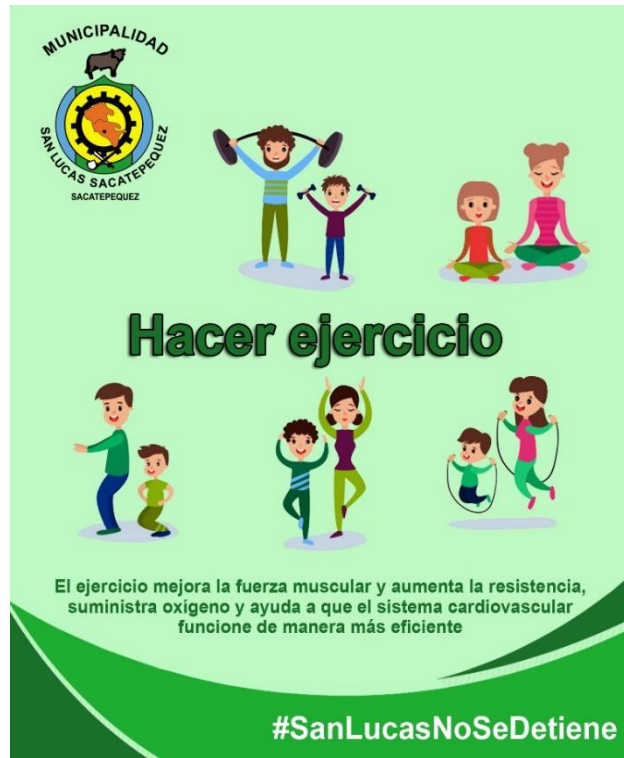
Presupuesto en esta acción:

Q. 200.00

Se trabajaron 8 piezas para publicación y se les asignara Q.25.00 por publicación



Comprobación del Material



<https://www.facebook.com/MuniSanLucas/photos/3380655798686694>





MUNICIPALIDAD
SAN LUCAS SACATEPEQUEZ

Ayuda a otros

El ayudar a otros te ayuda a eliminar el estrés. Cuando haces una obra de bondad por otra persona, tu cerebro libera ciertos neurotransmisores como la Oxitocina, Dopamina y Serotonina, que no solo ayudan a contrarrestar el estrés, sino que te hacen sentir feliz, relajado y tranquilo.



#SanLucasNoSeDetiene

MUNICIPALIDAD
SAN LUCAS SACATEPEQUEZ

Al dormir bien:

-  Aumenta la agudeza mental
-  Se protege el corazón
-  Se alcanza un mejor rendimiento



#SanLucasNoSeDetiene



MUNICIPALIDAD
SAN LUCAS SACATEPEQUEZ

Como manejar el estrés

Ríete
Mejora el ritmo cardíaco, así como la función pulmonar.

Haz ejercicio
Ayuda a liberar endorfinas, que son las hormonas que te hacen sentir bien.

Come sano
Mantiene estable los niveles de azúcar que desatan estrés.

Desconéctate
Evita que te sobrestimules con los dispositivos.

Medita
Te concentras en pensamientos específicos que te relajan.

Escucha música
Concentras tu mente en escuchar música que te hace feliz y que te inspire.

Masajes
Permiten disminuir la tensión y el dolor.

Haz estiramientos
Te ayudará a reducir la tensión muscular.

#SanLucasNoSeDetiene

MUNICIPALIDAD
SAN LUCAS SACATEPEQUEZ

Como Manejar el Estrés



Evita ver noticias de manera permanente, esto ayudará a reducir la preocupación y la sensación de alarma.

#SanLucasNoSeDetiene



MUNICIPALIDAD
SAN LUCAS SACATEPEQUEZ
SACATEPEQUEZ

Como Manejar el estrés

Inhala lenta **1** y profundamente

Lleva el aire hasta el fondo de los pulmones **2**

El abdomen se levanta **3**

Exhala y contrae el estómago **4**

La respiración profunda genera paz y calma es recomendable elegir un lugar donde te sientas relajado y que puedas despejar la mente.

#SanLucasNoSeDetiene

MUNICIPALIDAD
SAN LUCAS SACATEPEQUEZ
SACATEPEQUEZ

La risa mejora el ritmo cardiaco, así como la función pulmonar

HA HA HA HA HA

#SanLucasNoSeDetiene



3.2 Estrategia de comunicación digital enfocada en la red social Facebook de “Métodos de prevención al contagio del virus Covid-19”

Objetivo de la Actividad:

Informar a los pobladores del Municipio de San Lucas Sacatepéquez que siguen la página oficial de la municipalidad en la red social Facebook sobre maneras de poder prevenir el contagio del virus Covid-19.

Medio Utilizado:

Fanpage de Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, en la red social *Facebook*.

<https://www.facebook.com/MuniSanLucas>

Área geográfica de impacto:

23,059 seguidores de la página oficial de la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

Presupuesto en esta acción:

Q. 175.00

Se trabajaron 7 piezas para publicación y se les asignara Q.25.00 por publicación



Comprobación del Material:



<https://www.facebook.com/MuniSanLucas/photos/3359801534105454>





Lava tus manos

Lavarse la manos adecuadamente es la primera línea de defensa contra la propagación de muchas enfermedades desde un resfriado o catarro común hasta enfermedades más graves, como la meningitis, la bronquiolitis, la gripe, la hepatitis A, y muchos tipos de diarrea.

- Usa abundante Jabón
- Hazlo con mucha frecuencia
- Frota tus manos al menos 30 seg.

MUNICIPALIDAD
SAN LUCAS SACATEPEQUEZ
SACATEPEQUEZ

<https://www.facebook.com/MuniSanLucas/photos/3374343715984569>

Lava tus manos

Lavarse la manos adecuadamente es la primera línea de defensa contra la propagación de muchas enfermedades desde un resfriado o catarro común hasta enfermedades más graves, como la meningitis, la bronquiolitis, la gripe, la hepatitis A, y muchos tipos de diarrea.

- Usa abundante Jabón
- Hazlo con mucha frecuencia
- Frota tus manos al menos 30 seg.

MUNICIPALIDAD
SAN LUCAS SACATEPEQUEZ
SACATEPEQUEZ

Municipalidad de San Lucas Sacatepequez
14 de octubre a las 14:13
#InfoQueAyuda
62 likes
1 vez compartido
Me gusta
Comentar
Compartir
Escribe un comentario...



Alcohol Gel

*Desinfectante de objetos: Con algunas gotas de alcohol gel en un paño o algodón, puedes dejar tu computador, televisor o celular, libre de manchas y bacterias.

* Limpia Lentes: Con un pañito especial para lentes y algunas gotitas de alcohol gel, los cristales de tus gafas quedarán brillantes.

*Elimina las bacterias de tus objetos de uso personal y diario.

*El alcohol mata entre un 99.99% y un 99.999% de las bacterias en un minuto.

*No necesitas agua, ni jabón para que en cosa de segundos, tus manos estén limpias y desinfectadas.



#SanLucasNoSeDetiene



CONSEJOS DE PREVENCIÓN

¿QUÉ PUEDO HACER PARA PROTEGERME?



ESTAR EN CASA
Permanece en casa el mayor tiempo posible para evitar exponerte al virus.



HIGIENE
Lava tus manos de forma frecuente con agua y jabón o soluciones alcohólicas.



SECRECIONES
Utiliza pañuelos desechables para toser o estornudar o usa la cara interna del codo.



EVITA TOCAR
Procura no tocarte la cara (ojos, boca y nariz) para evitar que puedan entrar virus o bacterias.



DISTANCIA
Evita el contacto con personas contagiadas o que presenten síntomas.



LIMPIEZA
Limpia y desinfecta los objetos y superficies que suelen ser muy utilizados.



Juntos saldremos adelante

#SanLucasNoSeDetiene





Entre todos



- * Proporciona alcohol en gel a tus clientes al entrar y salir de tu establecimiento
- * Desinfecta tus manos con alcohol después de atender a cada cliente

nos cuidamos

#SanLucasNoSeDetiene



Uso de Mascarilla



1 2

Las mascarillas podrían ayudar a evitar que quienes tienen Covid-19 propaguen el virus a otras personas, y quienes aún no tengan este virus, tengan una barrera de protección

#SanLucasNoSeDetiene





3.3 Cronograma de Publicaciones

Objetivo de la Actividad:

Planear la secuencia de publicaciones que construya con la imagen de la municipalidad y a los seguidores de la página a poder tener consejos de prevención y manejo de estrés durante la pandemia.

Medio Utilizado:

Correo electrónico. Se le envió a la institución el cronograma de publicación para que pueda ser publicado.

Área geográfica de impacto:

Seguidores de la página oficial de Facebook de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.



Presupuesto en esta acción: Este cronograma no incluye presupuesto para su ejecución.

Comprobación del Material:

Cronograma de Publicación								
Descripción	Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Publicación de Arte Es importante hacer Ejercicio								
Publicación de Arte No vea noticias								
Publicación de Arte Respiración correcta								
Publicación de Arte importante Risa								
Publicación de Arte Apoyando la comunidad								
Publicación de Arte Beneficios de dormir bien								
Publicación de Arte Manejar el estrés								
Publicación de Comunicación con las amigas								
Publicación de Arte Gestión de Emociones								
Publicación de Arte Síntomas de Covid								
Publicación de Arte Propiedades del Alcohol gel								
Publicación de Arte Beneficios de la Mascarilla								
Publicación de Arte Lava tus manos								
Publicación Medidas de Protección								
Publicación de Arte Consejos de Prevención								
Publicación de Arte Alcohol para desinfección en comercios								



3.4 Actividades y calendarización

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL EPSL 2020

No.	Actividad	MESES																																												
		Marzo					Abril					Mayo					Junio				Julio					Agosto				Septiembre				Octubre												
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5								
1	Elaboración y entrega de informes de Fase Propedéutica, más investigación de campo inicial	■	■																																											
2	Proceso de entrega papelería para completar inscripción EPS- Licenciatura	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																					
3	Elaboración, revisión y entrega de la Evaluación 1. Diagnóstico de Comunicación											■	■	■	■	■	■	■	■	■																										
4	Videoconferencias ayuda colaborativa del EPSL 2020										■	■	■	■	■											■			■	■	■	■														
5	Elaboración de Entrevista con señor Angel Castellanos												■																																	
6	Elaboración de Encuestas a personas del municipio de San Lucas Sacatepequez vía electrónica																										■	■																		
7	Elaboración y Entrega de Plan de Comunicación																																													
8	Elaboración de Material para campaña de comunicación																																													
9	Envío de material grafico para su aprobación																																													
10	Entrevista con Licda. Vency Mazariegos																																													
11	3. Ejecución del algunas Estrategias del Plan de Comunicación																																													
12	Reunión Lic. Mynor Martinez																																													
13	Entrega del informe de los 3 capítulos para revisión																																													
14	Recepción y revisión final de informe final																																													
15	Evaluaciones de los informes-presentaciones individuales																																													
16	Impresión final de informe empastado con cd's																																													
17	Finalización del EPS de Licenciatura-Entrega de notas a Control Académico																																													



3.5 Conclusiones

1. Una de las necesidades detectadas mediante la investigación para este proyecto que en la página oficial existen detractores de la imagen y el trabajo de la municipalidad, esto se puede evidenciar en los comentarios que realizan en cada publicación de la municipalidad.
2. La desinformación que existe en la página oficial en Facebook de la municipalidad sobre las actividades que realiza durante esta pandemia, métodos de prevención y apoyo que brinda da como resultado una inconformidad por parte de las personas que le siguen.
3. No existe un vínculo comunicacional entre la Municipalidad y los seguidores que tiene la página, adicional a que la información que se brinda sobre las acciones a tomar en esta pandemia es muy escasa y genera molestias en general.



3.6 Recomendaciones

1. Generar contenido de calidad que pueda ser atrayente para el grupo objetivo y se pueda evidenciar el buen manejo de institución.
2. Mantener información actualizada del trabajo que se está realizando en pro del municipio, con el fin que se permita que los seguidores de esta página tengan conocimiento de cada proceso, así como, mantener un flujo de información constante.
3. Invitar a la población en general del Municipio de San Lucas Sacatepéquez a participar activamente en cuidar se uno al otro para detener la pandemia, tomado en cuenta las medidas de higiene necesarias y siendo solidarios con el fin de volver a las actividades cotidianas.



Referencias Bibliográficas

- Autor, A., & Autor, A. (Año). Título de la tesis (Tesis de pregrado, maestría o doctoral). Nombre de la institución, Lugar.
- Flores, Fernando (2014), “Estrategia de Comunicación de la Imagen Institucional de la Reforma Curricular de la Escuela de Ciencias de la Comunicación -USAC-” (Informe final del ejercicio profesional supervisado EPS de Licenciatura). Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala
- Recinos, Miriam (2014), “Comunicación Interna para la Dirección de Comunicación Social del Congreso de la República” (Informe final del ejercicio profesional supervisado EPS de Licenciatura), Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala
- Rodríguez, Lucrecia (2014), “Estrategias para fortalecer la imagen institucional y corporativa de la Secretaria General del CSUCA” Estrategias para fortalecer la imagen Institucional y Corporativa de la Secretaria General del CSUCA” (Informe final del ejercicio profesional supervisado EPS de Licenciatura), Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Figueroa, Karla (2014), “Mejorar la comunicación entre la Oficina de Comunicación Social de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología - SENACYT- y las Comisiones Técnicas Sectoriales e Intersectoriales que integran el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología -SINCYT-“ (Informe final del ejercicio profesional supervisado EPS de Licenciatura), Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.



- Xabiel G. Pañeda, (2008), “Diseño de un sistema de tele-educación adaptativo basado en vídeo”, artículo de IEEE-RITA Vol. 3, Núm. 1, Mayo 2008
- Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, “Manual de Procedimientos de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez” San Lucas Sacatepéquez
- Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, (2018), “Plan estratégico institucional PEI- Plan Operativo Multianual POM- Plan Operativo Anual POA-“, San Lucas Sacatepéquez
- Xifra, Jordi (2020). “Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19”. El profesional de la información, v. 29, n. 2, e290220.
- Orellana López, Dania M^a; Sánchez Gómez, M^a Cruz, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN ENTORNOS VIRTUALES MÁS USADAS EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA, Revista de Investigación Educativa, vol. 24, núm. 1, 2006, pp. 205-222, Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica, Murcia, España



ANEXOS



Entrevista

1. ¿Cuentan con un manual de comunicación?

Si se cuenta con uno que fue realizado desde hace varios años por gobernantes anteriores.

2. ¿La pandemia hasta qué punto ha transformado la comunicación en el municipio?

La transformación de comunicación es que ahora no se tiene una comunicación cara a cara, todo debe ser virtual, las personas no tienen la misma respuesta el trabajo que ya se tenía planeado para ejecutar este año ya no se puede realizar ya que antes que nada debemos de proteger a la población y es por ello que se suspendieron todas estas actividades.

3. ¿Cuál es la aceptación que está teniendo la información brindada por la municipalidad en su página oficial de Facebook?

La aceptación es muy baja y los detractores al actual alcalde no se hacen esperar y siempre se tienen respuestas negativas que no suman a las medidas y acciones que como municipalidad se están tomando.

4. ¿Qué papel juega la estrategia de comunicación en esta pandemia?

Lo que se busca es informar a las personas de San Lucas el trabajo que se realiza, las alianzas estratégicas que se logran obtener y que ellos sientan que se está trabajando para y por cada uno de los habitantes del municipio. Cuando se ha intentado realizar campañas de sensibilización y pertenencia al municipio el índice de respuesta es muy bajo, a las personas no les interesa las acciones que se están tomando.



Encuesta realizada vía electrónica



Encuesta EPS - USAC

Encuesta con fines educativos.

* Required

1. ¿Conoce las obras y el trabajo que realiza la municipalidad de San Lucas en esta época de pandemia? *

- Sí
- No

2. ¿Cual cree que sería el mejor medio de comunicación que puede utilizar la municipalidad para dar a conocer sus protocolos? *

- Redes Sociales
- Afiches
- Otro

3. ¿Considera importante que la municipalidad informe sobre consejos para que se detenga la propagación del Covid-19? *

- Sí
- No

4. ¿Es de su interés conocer consejos que le ayuden a volver a la nueva normalidad? *

- Sí
- No



Página oficial de Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez



Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

@MuniSanLucas · Organización gubernamental

Enviar mensaje

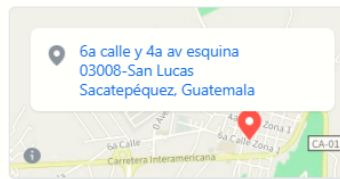
Inicio Eventos Información Fotos Más

Me gusta



Información

Ver todo



Toda la información municipal sanluqueña disponible para usted en este sitio, las sugerencias, quejas y denuncias envíenos un mensaje privado por favor.

22.173 personas les gusta esto, incluidos 4 de tus amigos



23.059 personas siguen esto

2.106 personas registró una visita aquí

<http://www.munisanlucas.gob.gt/>

7873 1333

Enviar mensaje

imagen@munisanlucas.gob.gt

Abierto ahora
08:00 - 17:00

Organización gubernamental · Edificio gubernamental



Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

22 h ·

Entrega de víveres en Caserío Chipablo, Mini California, los frutales y Caserío Manzanal.



Entrega de víveres

29

2 comentarios

Me gusta

Comentar

Compartir

Más relevantes



Escribe un comentario...



Ver comentarios