

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA
LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO DE LA
MUNICIPALIDAD DE MIXCO**

MIRNA LUCERO BARRUNDIA RECINOS

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y estrategia de comunicación externa para la Unidad de
Comunicación y Protocolo de la Municipalidad de Mixco**

Presentado por:

Mirna Lucero Barrundia Recinos

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

M.A. Evelin Hernández

Guatemala, octubre de 2021

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

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

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

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Mirna Lucero Barrundia Recinos
Carné 201502939
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **"DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO DE LA MUNICIPALIDAD DE MIXCO."** y luego 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 un ejemplar a la institución o empresa, el resto a Coordinación del EPSL, que luego serán entregados a la Biblioteca Central, a Biblioteca de Flavio Herrera, y a Secretaría de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. Evelin Hernandez
Supervisora


M.A. Evelin Morazan
Supervisora


Dr. José María Torres Arreola
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-C017

Máster
Mynor Espinoza.
Municipalidad de Mixco
Presente.

Distinguido Máster Espinoza:

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 **Mirna Lucero Barrundia Recinos**, carné no. **201502939** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por medios electrónicos, plataformas virtuales, presencial, semipresencial, híbrida, o como su institución lo determine.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2021 de su institución, que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del 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





**Muni
Mixco**

4ta Calle 4-98 Zona 1
Ciudad de Mixco, Guatemala
info@muniMixco.gob.gt · PBX: 1593

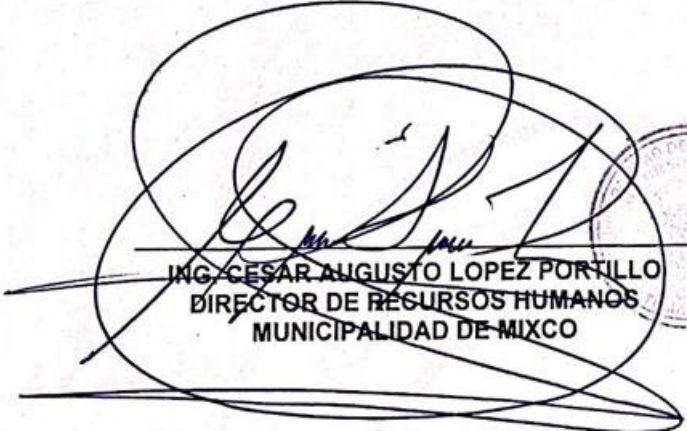
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

Ciudad de Mixco, 15 de Marzo de 2021
OFICIO NO.DRH-0162-2021/CLP/sg


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

Por este medio me dirijo a usted, para confirmarle la aceptación del estudiante, MIRNA LUCERO BARRUNDIA RECINOS, para realizar **PRÁCTICAS EPS**, de la carrera de **LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION**, a partir del 15 de Marzo de 2021, lugar de ubicación. **UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PROTOCOLO.**

Agradeciendo su atención me suscribo de usted;


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





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

Acto que dedico:

A Dios: Por permitirme cumplir una meta más, y sumar un logro en mi vida. Brindándome salud, protección, paciencia y fortaleza a lo largo de mi carrera universitaria, así como otorgándome la oportunidad de seguir adelante con mis sueños a pesar de las adversidades.

A mi familia: Por apoyarme a lo largo de mi vida y proveerme de lo necesario para salir adelante. Especialmente, a mi madre por su esfuerzo, dedicación, guía, amor y principalmente por darme una segunda oportunidad de vida permitiendo que prosiguiera con mis sueños; así como, lograr mis metas y seguir luchando en favor de mi salud y futuro.

A mis amigos: Un grupo de personas especiales e inigualables que tuve la dicha de conocer en los dos últimos años de la carrera, por brindarme un espacio en sus vidas y así compartir experiencias llenas de alegría y bendición. A Rocío Gutiérrez, Iván Ureta, Pablo Cajas, Melissa Fortuny, Ivette Pereira; Arturo Nájera, Juan Xó, y Abner Alegría. Y un especial agradecimiento a Betsy Caal, Shirley Peláez y Evelyn Roque por su apoyo en todo el proceso del proyecto, por bríndame su amistad, ánimo y compañía en momentos de estrés y confusión.

A Franz Castillo

Celada: Por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por su paciencia, su amor incondicional, sus consejos, su compañía, por cuidar de mí y proveerme de todo aquello que necesité justo en el momento indicado. Por dar más allá de lo que dicta su profesión, y darme la oportunidad de continuar con mis estudios. Siendo él un pilar fundamental en todos los aspectos de mi vida, especialmente por priorizar mi salud y mi bienestar, dando lo mejor de sí mismo para que yo pueda cumplir mis metas y mis sueños con su compañía.

Un agradecimiento:

A la Universidad de
San Carlos de Guatemala:

Por ser la casa de estudios que me abrió las puertas para continuar en el camino del conocimiento, permitiéndome ahondar en mi carrera como comunicadora y brindándome oportunidades para crecer dentro y fuera del ámbito profesional y personal. Siendo la carrera universitaria una experiencia grata y emocionante.

A la Escuela de Ciencias
de la Comunicación:

Por la educación y el conocimiento brindado a lo largo de la carrera universitaria, dándome la oportunidad de crecer y mejorar en muchos aspectos académicos.

A la Municipalidad de Mixco:

Por la oportunidad de realizar el proyecto dentro de sus instalaciones, brindándome un espacio para desarrollar cada una de las etapas del informe.



Índice de Contenido

Índice de figuras	i
Índice de tablas	ii
Introducción.....	iii
Antecedentes.....	iv
Justificación.....	vi
Capítulo I	
Diagnóstico de Comunicación	1
1.1 Nombre de la institución	1
1.2 Perfil Institucional	1
1.3 Ubicación geográfica.....	3
1.4 Integración y alianzas estratégicas	5
1.5 Origen e historia	6
1.6 Departamentos e independencias de la institución.....	10
1.7 Organigrama	13
1.8 Misión.....	14
1.9 Visión	14
1.10 Objetivos institucionales.....	14
1.11 Público objetivo.....	15
1.12 Diagnóstico.....	15
1.13 Objetivo general	15
1.14 Tipos de investigación.....	16
1.15 Enfoques	21



1.16 Técnicas y recolección de datos	23
1.16.1 Observación	24
1.16.2 Documentación	30
1.16.3 Entrevistas a profundidad	35
1.16.4 Grupos focales	37
1.16.5 Encuestas	39
1.17 Interpretación de resultados	42
1.18 FODA	54
1.19 Problemas detectados	56
1.20 Planteamiento del problema	58
1.21 Indicadores de éxito	59

Capítulo II

Planificación del Plan Estratégico	60
2. Plan estratégico de comunicación	60
2.1 Descripción del plan estratégico de comunicación	60
2.2 Misión	62
2.3 Visión	62
2.4 Elementos comunicacionales	62
2.5 Alcances y límites	65
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	66
2.6.1 Objetivo general	67
Objetivos específicos	67
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos	67
2.6.3 Los indicadores para medir el cumplimiento	68



2.6.4 Los instrumentos	69
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia	69
2.7 Financiamiento	71
2.8 Presupuesto	71
2.9 Beneficiarios	72
2.10 Recursos Humanos	73
2.11 Área geográfica de acción	74
2.12 Cuadro comparativo de la estrategia	74
2.13 Cronograma del plan de comunicación	76
Capítulo III	
Ejecución de la Estrategia.....	77
3. Informe de la ejecución	77
3.1 Ejecución 1	77
3.2 Ejecución 2	90
3.3 Ejecución 3	96
3.4 Actividades y calendarización	98
Conclusiones.....	100
Recomendaciones	101
Referencias	102
Anexos	104



Índice de figuras

Figura 1 Plaza central de Mixco	7
Figura 2 Edificio anexo de la Municipalidad de Mixco	8
Figura 3 Organigrama de la Municipalidad de Mixco	13
Figura 4 Escudo de la Municipalidad de Mixco.....	26
Figura 5 Zona de Mixco en la que reside.....	43
Figura 6 Edad.....	44
Figura 7 ¿Qué red social utiliza más?.....	45
Figura 8 ¿Qué uso le da a esta red social?.....	46
Figura 9 ¿Sabía que la Muni Mixco tiene redes sociales?.....	47
Figura 10 ¿Ha consultado las redes sociales de la Muni Mixco?.....	48
Figura 11 ¿Qué tipo de consulta realiza?.....	49
Figura 12 ¿Qué contenido le gustaría ver en el sitio web al visitarlo por primera vez?.....	50
Figura 13 ¿Sabía usted que cada zona de Mixco tiene un alcalde auxiliar?.....	51
Figura 14 ¿Conoce los alcaldes auxiliares de las 11 zonas de Mixco?.....	52
Figura 15 ¿Conoce al alcalde auxiliar de Mixco en la que reside?.....	53
Figura 16 Publicaciones en Facebook ejecución #1.....	78
Figura 17 Publicaciones en Facebook pagos en línea.....	79
Figura 18 Publicaciones en Facebook pagos en línea.....	80
Figura 19 Publicaciones en Facebook visita la página web.....	81
Figura 20 Publicaciones en Facebook realiza tus pagos.....	82
Figura 21 Publicaciones en Instagram consulta y paga en línea.....	83
Figura 22 Publicaciones en Instagram consulta tus multas.....	84
Figura 23 Publicaciones en Instagram recuerda pagar en línea.....	85
Figura 24 Publicaciones en Twitter realiza tus pagos.....	86
Figura 25 Publicaciones en Twitter con solo un click.....	87
Figura 26 Publicación en Facebook.....	88
Figura 27 Publicaciones en Instagram Alcaldías Auxiliares.....	89
Figura 28 Publicaciones en Facebook ejecución #2.....	91
Figura 29 Publicaciones en Facebook cajas municipales.....	92



Figura 30 Publicaciones en Instagram y Twitter alcaldías auxiliares.....	93
Figura 31 Publicaciones en Instagram y Twitter cajas municipales.....	94
Figura 32 Publicaciones en Twitter realiza tus pagos.....	95
Figura 33 Publicación en Instagram consultas en línea ejecución #3.....	96

Índice de tablas

Tabla 1 Alcaldes del Municipio de Mixco en la historia.....	10
Tabla 2 Documentación.....	30
Tabla 3 Documento Manual de Organización.....	31
Tabla 4 Documento Tesis.....	32
Tabla 5 Libro Recordación Florida.....	32
Tabla 6 Código Municipal.....	33
Tabla 7 Documento Municipal.....	33
Tabla 8 Informe histórico municipal.....	34
Tabla 9 Documento Tesis.....	34
Tabla 10 Plan.....	65
Tabla 11 Propuestas.....	70
Tabla 12 Cotización.....	71
Tabla 13 Actividades.....	74
Tabla 14 Diagnóstico y Estrategia.....	76
Tabla 15 Presupuesto de la acción 1.....	78
Tabla 16 Presupuesto para la acción 2.....	90
Tabla 17 Presupuesto para la acción 3.....	96
Tabla 18 Actividades.....	98



Introducción

El informe que se presenta a continuación contiene dos fases, por un lado, el diagnóstico realizado en la Unidad de Comunicación y Protocolo de la Municipalidad de Mico, mediante el cual se evaluó y analizó los factores que influyen en la comunicación de una institución. Por otro lado, se presenta la segunda fase, en la cual se planifican y estructuran las estrategias necesarias y adecuadas para llevar a cabo una ejecución de las mismas, siendo estas implementadas de forma ordenada y apropiada.

El diagnóstico de comunicación externa que se desarrolla tiene como fin primordial analizar los medios de información digitales con los que cuenta la institución, así mismo buscar y evaluar cuales son las medidas y soluciones que mejor se apliquen para solventar los problemas que enfrenta por medio de estos canales de información.

Se toma en cuenta que en época de pandemia las instituciones deben demostrar, fortalezas e implementarlas de forma que estas sean una herramienta al alcance de aquellos que las necesitan. Y que, mediante el uso de estas, los beneficiarios, en este caso los pobladores de Mixco, tengan mayores facilidades; así como, un beneficio para la institución, pues se mejora la atención y la proximidad con las autoridades.

La elaboración del plan permitió desarrollar cada una de las actividades contempladas, siendo estas las que se presentan a continuación, así como la ejecución de cada una de ellas. Estas distribuidas en los medios virtuales de la institución y, mediante estas, mejorar y fortalecer la comunicación web de la Municipalidad de Mixco.

Es importante mencionar que la comunicación institucional es una herramienta importante y sirve para mejorar las proyecciones de la institución, ya que esta edifica, fortalece, y mejora la identidad corporativa, si esta no está estructurada ni fundamentada no es posible que el público fuera de la institución perciba una buena imagen o servicio de esta.



Antecedentes

En la Universidad San Carlos de Guatemala existen antecedentes de informes respecto a diagnósticos y estrategias de comunicación externa e interna, las cuales fueron un aporte para la elaboración de este proyecto, siendo estas: Zoila Alejandra Gamboa Miranda, “Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para la Municipalidad de San Miguel Petapa; “al fortalecer la cultura organizacional interna se reflejará en la externa, para conocer la opinión de los públicos externos”.

Alba Cecilia Zamora García, “Diagnóstico y estrategia de comunicación organizacional interna y externa para la Municipalidad de San José Pinula”; “la comunicación es esencial para la sociedad y el uso que las instituciones, gubernamentales y no gubernamentales, hagan de los medios de difusión será fundamental para el logro de sus objetivos dentro de la comunidad. Es por ello que vale la pena analizar el proceso comunicacional que realizan las organizaciones que trabajan en beneficio de la población”.

Así también se encontró una tesis que permitió ahondar en la información de la Municipalidad de Mixco, María Luisa Rivas, “Descripción de la comunicación alternativa utilizada en la campaña electoral del candidato a la alcaldía de Mixco, Neto Bran”.

Esdras Uziel Lemus Santos, “Diagnóstico y estrategia de comunicación externa para el fortalecimiento de la comunicación virtual de CADISA”; “la comunicación vía redes sociales es una herramienta que permite tener un contacto cercano con los grupos objetivos, puesto que en la era digital la información se logra intercambiar de forma sencilla y rápida, siendo esta más fácil de difundir”.

Roberto Leonel López Ramírez, “Diagnóstico interinstitucional y estrategia de comunicación virtual de la unidad de comunicación social del Ministerio de Gobernación-MINGOB- “: “La sociedad de la información de las redes sociales ocupan un papel reinante, ya que se han manifestado, en palabras de McLuhan, como la Aldea Global. Han puesto fin a los límites, en el



sentido que las grandes redes de comunicación con sus flujos invisibles e inmateriales, forman territorios abstractos que escapan de las antiguas territorialidades”.

Laura Jazmín Aguilar Quiñonez, “Diagnóstico de comunicación interna en la Municipalidad de Villa Canales”; “Las redes de la comunicación definen como debe fluir el mensaje dentro de la estructura municipal. Su finalidad cumplir y obtener eficacia en los objetivos municipales. Las redes se dividen en: red formal o informal”.

Pablo Roberto Morales Paáu, “Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la Municipalidad del municipio de Santa Cruz Naranjo, del departamento de Santa Rosa”:
“Culturalmente la imagen de una institución, especialmente de una municipalidad, depende en gran medida, de las personas que están al frente de las mismas, ya sea las que públicamente se conocen o bien las encargadas de brindar cualquier tipo de información a los usuarios, puesto que se entiende que son las encargadas de responder a una necesidad social”.



Justificación

Un diagnóstico es todo aquel proceso de investigación en cualquier organización acerca de los elementos que conforman los procesos comunicativos. “Un diagnóstico comunicacional es la primera fase de una serie de pasos en la indagación y un método que permite analizar la realidad que se suscita en la institución” (Álvarez, 2011, pág. 25)

El diagnóstico comunicacional permite determinar la manera en cómo la comunicación fluye a través de la estructura de la institución, por ejemplo, quien se comunica con quien, por qué motivo, cuanto tiempo, y a través de que canales o medios. Mediante el diagnóstico se pueden extraer conclusiones para definir mejoras para la empresa.

Un diagnóstico de comunicación atiende una necesidad y mediante esta determina aquellos aspectos funcionales y disfuncionales que juegan un papel determinante en el desarrollo del análisis que se efectúa. “Es un proceso que analiza una situación actual de la empresa u organización, en la cual se identifican los problemas, insuficiencias, virtudes, debilidades, fortalezas y amenazas que presenta la entidad” (Collado, 1992, pág. 22).

Una de las razones principales para elaborar el siguiente proyecto es la importancia de la comunicación externa que las instituciones proyectan al público, según lo evaluado, los medios de información de la institución necesitan un mejor manejo y correcta distribución de publicaciones y contenido para este ser presentado de forma práctica y certera.

Como se muestra a continuación, un diagnóstico es una herramienta que permite atender la necesidad de poder determinar aquellos aspectos funcionales y disfuncionales que juegan un papel importante en el desarrollo de un proceso comunicativo, así mismo, como el estado y el comportamiento de cada una de sus partes.



El siguiente proyecto evaluó la posibilidad de resolver la problemática en cuanto a la comunicación externa y como esta de ser asertiva beneficiaría a los habitantes del Municipio de Mixco, esto mediante una propuesta de comunicación adecuada que se vea reflejada en los diversos medios y plataformas digitales.

Uno de los principales motivos de este proyecto para la institución es permitirle mejorar la forma en la que la comunicación es mostrada al público, así como también, que exista una mejor y mayor interacción entre los habitantes y la institución. Esto mediante herramientas que permitan y faciliten la comunicación bilateral, como se menciona en el siguiente diagnóstico.

En época de emergencia sanitaria por el Covid-19 es importante que las instituciones gubernamentales tengan acceso a herramientas que permitan y faciliten que las personas realicen gestiones importantes, y así evitar la propagación del virus, esto mediante hacer diligencias desde su hogar.

Una razón justificada para el desarrollo de este proyecto es que los habitantes del municipio de Mixco conozcan de primera mano y de fuentes de información confiables los trabajos, avances y obras sociales que la Municipalidad de Mixco realiza para el bien común de la población. Evitando así que la codificación de información sea errónea, así como también el contexto del mensaje.

Este trabajo representa un beneficio para la población, pues mediante este, se desea mejorar todas aquellas barreras comunicacionales que se presenten no solo en las plataformas digitales, sino también aquellas que se proyecten de forma negativa en la institución y perjudiquen un proceso comunicativo apropiado. Además, se pretende acercar a los habitantes con la institución, para que la conozcan y sepan su función y responsabilidad para con ellos.

Para la Universidad de San Carlos y la Escuela de Ciencias de la Comunicación representa un beneficio académico y de consulta para proyectos futuros enfocados en instituciones, y cuál es la manera más apropiada para abordar temas de comunicación externa orientados a redes sociales y sitios web, también como guiar o encaminar temas de esta índole organizacional.



Así mismo, para estudiantes y profesionales que deseen informarse de los procesos que conlleva un diagnóstico, y cuáles son las herramientas necesarias para ejecutar un proyecto que beneficie estudios futuros u oriente a las instituciones a mejorar su comunicación y proyectarse de forma sólida y segura.

Este diagnóstico descubrió una forma orientada y estructurada de abordar temas comunicacionales aplicados a instituciones que lo necesitan y cómo resolver situaciones que permiten la mejora no solo en el aspecto social, sino personal y de la organización, gracias a las herramientas utilizadas previamente para su desarrollo.



Capítulo I

Diagnóstico de Comunicación

1.1 Nombre de la institución

Municipalidad de Mixco

1.2 Perfil Institucional

La Municipalidad de Mixco está al servicio de la población, en cuanto a ornato, infraestructura, agua, drenajes, educación y salud; así como, velar por el cumplimiento y atención de todas y cada una de las necesidades que aquejan a la población mixqueña.

Mixco cuenta con servicios propios proveídos y controlados por su administración municipal, tales como, drenajes, limpieza y la policía municipal de tránsito (EMIXTRA). Cuenta además con servicios de salud, mercados, bancos, delegaciones de policías y juzgados; centros educativos de nivel primario, secundario y nivel medio; parques, canchas deportivas, paseos recreativos entre otros.

Según el Consejo Regional de Desarrollo Urbano y Rural, se hizo una inversión de Q. 4 millones en proyectos realizados con aportes de la Comunidad y la Municipalidad. Entre ellos: introducción de agua potable, cambio de red de agua, construcción de puentes en colonias como Lo de Bran, Santa Marta, San Francisco II y Ciudad San Cristóbal, y pavimentación de calles.

Entre los servicios principales que otorga la Municipalidad de Mixco, se encuentran:

a) Salud:

Según los datos brindados por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), se cuentan con 11 puestos de Salud de Nivel Primario de Atención, estos prestan sus servicios a la población en las zonas 1, 5, 6, 9, 10 y 11, sin presencia en las zonas 2, 3, 4, 7 y 8. El sector privado 872 establecimientos distribuidos en todas las zonas del municipio, divididas en clínicas, hospitales, centros de salud y laboratorios; así mismo, la Municipalidad de Mixco cuenta con 2 clínicas de



atención al vecino más 2 clínicas aparte. Las cuales atendieron en el año 2017, a 17,278 personas en el municipio (3.44% de la población Mixqueña).

a) Educación:

Para el año 2016 la población estudiantil del municipio fue de 114,960, existiendo desigualdad de género comparando la cantidad de hombres con mujeres inscritas, según el Plan de Desarrollo Municipal (Velásquez, 2017) la cantidad de estudiantes aumenta y se acumula en mayor grado en los niveles de primaria y básico, disminuyendo en el nivel diversificado, lo que muestra la limitada oferta de infraestructura educativa, dando origen a traslados hacia otros establecimientos fuera del municipio y abandono de estudios por necesidad de trabajar.

De acuerdo a estadísticas del Ministerio de Educación (MINEDUC) y el Instituto Nacional de Estadística (INE), el municipio de Mixco cuenta con una tasa bruta de escolaridad de nivel preprimario de 91.81%, primario de 99.03%, básico 94.23% y diversificado del 44%.

Respecto a la educación superior el municipio cuenta con 7 extensiones universitarias, todas ellas del sector privado, que ofrecen carreras de nivel técnico, licenciatura y maestría. En la actualidad la Municipalidad de Mixco, conjuntamente con la Universidad de San Carlos de Guatemala desarrolló la construcción del Centro Universitario Metropolitano de Mixco (CUMM), el cual implementó en su primera fase las facultades de humanidades y derecho.

b) Agua potable:

Actualmente en el Municipio de Mixco el servicio de abastecimiento de Agua Potable es dotado por medio del Servicio Publico Municipal y Servicio privado, y cubre a la mayoría de la población, aunque en algunos casos el servicio no es continuo, ya que este debe ser racionado.

Para el año 2017, según el Plan de Desarrollo Municipal (Velásquez, 2017), el abastecimiento de agua potable se elevó porcentualmente alrededor de 10 puntos. El Municipio de Mixco cuenta con 100 pozos municipales que alimentan 69 tanques de almacenamiento, con una capacidad total de



24 mil 251 m³ de agua, estos abastecen la red de distribución de agua potable, que llega a 48,325 usuarios (Unidad de Vivienda, comercio o Industria).

Este abastecimiento de agua llega a la mayoría de zonas del municipio con excepción de parte de zona 8, zona 4, zona 7, zona 11 entre otras que es abastecida por un servicio privado.

c) Transporte

Actualmente y por la crisis de la pandemia, entró a mayor escala el servicio de transporte denominado Express, este cubre el municipio de Mixco, El Naranjo, El Milagro, Roosevelt, La Comunidad y Belén. Esta modalidad de transporte funciona con un sistema prepago, es decir, un método de pago de pasajes electrónicos que equivale a Q.5.00 por abordaje.

De acuerdo al Artículo 67 del Código Municipal (Decreto 12-2002), el municipio no solamente es un proveedor de servicios públicos sino también es un promotor del desarrollo local, a través de toda clase de actividades económicas, sociales, culturales y ambientales, que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población y, por ende, a mejorar su calidad de vida.

1.3 Ubicación geográfica

La Municipalidad de Mixco se encuentra ubicada en la 5ta avenida y 4ta calle de la cabecera municipal.

Límites geográficos

Está ubicado en el extremo oeste de la ciudad capital y asentado en la cordillera de los Andes, un área aproximada de 99 km². Está limitado por el norte por San Pedro Sacatepéquez, por el este por Chinautla y Guatemala, por el sur por Villa Nueva, y por el oeste por San Lucas Sacatepéquez y Santiago Sacatepéquez.



Área etnográfica

Mixco está habitado en su mayoría por pocomanes, mestizos y ladinos; sin embargo, por la presencia de españoles, indígenas y negros las condiciones para conservar una identidad cultural han ido cambiando a través de los años. El idioma predominante es el castellano, pero debido a que su población mayoritaria procede de los departamentos de Chimaltenango y Sacatepéquez, su segundo idioma es el Cakchiquel. El Pocomam, que es el idioma materno, es hablado por un reducido número de la población indígena.

Área social

El Municipio de Mixco tiene categoría de Villa, y se habla de una categoría menor que ciudad y mayor que pueblo. En Guatemala, el Acuerdo Gubernativo del 7 de abril de 1938 fija los requisitos a llenarse para que un poblado pueda obtener, por disposición del Organismo Ejecutivo, la categoría de Villa. Por lo general, son algunas cabeceras municipales, que durante el periodo hispánico se les otorgó ese nombre.

En Guatemala, la Real Audiencia, La Capitanía y Gobernación General concedían la merced de Villa a ciertos poblados, en que predominaban los españoles.

Temporalidad

Según Don Osberto Gómez, historiador de la Municipalidad de Mixco, esta inició sus labores con la conquista de los españoles, y fue precisamente Pedro de Alvarado quien la inauguró en 1526, la institución, durante la época colonial dependía de la alcaldía mayor de Sacatepéquez.

Los padres Dominicos fueron los encargados de colocar a las autoridades en su momento. En el periodo del gobierno de Justo Rufino Barrios y de Miguel García Granados, todas las municipalidades de Guatemala ganaron la autonomía en la firma del acta de Patzún de 1877.

La Municipalidad de Mixco está ubicada en el mismo lugar desde 1,526, es decir, hace 495 años.



Área cultural

La fiesta titular del municipio es celebrada el último domingo de enero, en honor a la Virgen de Morenos. El 4 de agosto se celebra con mucha devoción, la fiesta en honor a Santo Domingo de Guzmán, patrono del Municipio de Mixco.

Mixco no ha perdido sus costumbres folklóricas aun estando tan cerca de la ciudad capital. Sus cofradías se revisten de gran colorido en sus celebraciones dedicadas a los santos.

El baile de moros, la quema del torito, juegos pirotécnicos, baile de disfraces, y el atuendo tradicional de las capitanías, son la tracción de este municipio. Los platillos típicos en honor a las fiestas titulares y patronales es el caldo colorado. El chocolate mixqueño era una tradicional delicadeza de los pueblos mesoamericanos, y con el tiempo se convirtió en cuestión de abolengo en Mixco

Tanta ha sido su importancia y trascendencia que el 7 de septiembre de 2009 en un acto del Ministerio de Cultura y Deportes, Jerónimo Lancerío entregó al entonces alcalde de Mixco Amílcar Rivera, el Acuerdo Ministerial que declara el Chocolate de Mixco y su Proceso Artesanal de Elaboración como Patrimonio Cultural Intangible de la Nación.

1.4 Integración y alianzas estratégicas

Capacidad presupuestaria de la Municipalidad de Mixco, por medio del Gobierno Central y el Ministerio de Finanzas la cantidad asignada a esta institución asciende a la cantidad de Q. 6 millones 854 mil. En tiempo de emergencia sanitaria la institución ha contado con el apoyo de varias embajadas, entre ellas la de Alemania. Así como del Ministerio de Desarrollo en la entrega de productos de la canasta básica

La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde (SOSEA), trabaja en conjunto con Cáritas Arquidiocesana y la Parroquia Santa Cecilia, para brindar apoyo a la Dirección Municipal de la Mujer, en cuanto a talleres, trabajo social, psicología y asesoría legal.



La Central de Mayoreo (CENMA) ha tenido una participación activa a favor de la Municipalidad de Mixco, entregando verduras e insumos para la preparación de alimentos para apoyar a la población perjudicada por la falta de empleo producida por la emergencia sanitaria.

1.5 Origen e historia

Etimología

Según la cita del Diccionario Geográfico Nacional, la etimología de la palabra Mixco era desconocida. Aún para los indios paisanos que ingenuos confiesan ignorar la significación de su pronombre en su natural idioma pocomam, y en ninguno de los otros diversos idiomas de tantos provincianos.

Según Don Osberto Gómez, historiador de la Municipalidad de Mixco, un indio anciano de nombre Marcos Tahuit que es de los que saben leer y escribir vino a él, le comentó que el nombre viene de *Mixco Cucul*, que quiere decir “Pueblo de Loza Pintada”, por la que en el se elabora se elabora en abundancia.

Entre las acepciones de la palabra Mixco están: *Mishcu*, que quiere decir “Lugar de niebla”. También comenta que es un vocablo derivado del *Nahuatl Mixconco* que quiere decir “Lugar cubierto de nubes”. Otra acepción que figura es Mixco quiere decir “México chiquito”, a razón de los indios mexicanos que acompañaron de agrado o por fuerza a Pedro de Alvarado. Otra es derivada de la palabra *Mixtli* que quiere decir “Lugar de leones”.

Historia

La historia de Mixco se remonta a la época precolombina, donde una población de cakchiqueles habitó en una fortaleza conocida hoy día como Mixco Viejo. Posteriormente los Pocomanes la obtuvieron y la conservaron como santuario.

En 1,525 Pedro de Alvarado acompañado por los Tlascaltecas y de la caballería ataca esta fortaleza derrotando a sus habitantes, quienes se dispersaron, pero gran parte de esta tribu pobladora se



asentó en 1,526 para completar la conquista pacífica iniciada en el lugar que actualmente ocupa la cabecera municipal, en aquel entonces se le llamó Santo Domingo de Mixco, en honor a Santo Domingo de Guzmán.

Figura 1 Plaza central de Mixco



Fuente: Prensa Libre, Recuperado el 15 de abril 2021

Fueron los conquistadores los que traen la figura y nombre de alcalde a Guatemala. En la época colonial la mayoría de municipios solamente tuvieron intendencias, eso quiere decir que dependían de una alcaldía mayor.

Con el Gobierno del General Justo Rufino Barrios y del Licenciado Miguel García Granados, todas las Municipalidades de Guatemala ganaron la autonomía en la firma del acta de Patzún de 1,877. Sin embargo, a 1,915 aún mantenían la costumbre de tener dos alcaldes: uno ladino y uno indígena, a este último lo llamaban “Alcaldito”, se debe recalcar que los Alcalditos de aquel entonces, tenían más poder que los alcaldes ladinos.

Esto confirma que se había lograda la independencia, pero sus viejas costumbres imperaban. La mayoría de alcaldes eran ladinos, eran personajes de la “Calle Real”, que voluntariamente



aceptaban el cargo por un periodo no mayor de un año, sin sueldo al igual que el alcalde de lo indígenas, que era electo por el pueblo en la cofradía de Santo Domingo, al cual le llamaban Alcaldito, ahora se le llama Primer Mayordomo de Santo Domingo.

Figura 2 Edificio anexo de la Municipalidad de Mixco



Fuente: Recuperado de la página del Alcalde Neto Bran, 20 de abril, 2021.

Según el Acuerdo Gubernativo número 524-99 de fecha 14 de julio de 1999 se acuerda elevar a categoría de ciudad el lugar denominado Villa de Mixco, municipio de Mixco, departamento de Guatemala.

Acuerdo de creación del Municipio

Se considera el 24 de junio de 1549 como la fecha de fundación de San Juan de Mixco, cuando el presidente don Alonso López de Cerato por Decreto Legislativo del 28 de agosto de 1835, se le otorgó la categoría de Ciudad y por un período de aproximadamente cuatro años llegó a ser Capital del Estado de Guatemala, hasta que por Acuerdo Gubernativo del 31 de mayo de 1839 se resolvió



que el mando del corregimiento de la capital lo resumiera la Comandancia General por Decreto Legislativo 2081 del 29 de abril de 1935.

Entre los alcaldes más destacados de Mixco, están el músico Indalecio Castro, quien fungió como alcalde durante el año de 1888, posteriormente su nombre resaltó por ganar un concurso internacional por una composición musical con motivo del cuarto centenario del descubrimiento de América, celebrado en la ciudad de Boston en el año de 1892, donde ganó el primer lugar con su sinfonía “Tierra”.

Aún en 1915 se seguía manteniendo la costumbre de tener dos alcaldes, uno ladino y uno indígena, a este le llamaban “Alcaldito”, a quien posteriormente se le llamó como Primer Mayordomo de Santo Domingo, a los regidores se les conocía como “*Chitor*” y a los demás mayordomos se les llamaba “*Mortoma*”.

Don Osberto Gómez comenta que los Alcalditos de aquel entonces tuvieron más poder que los alcaldes ladinos, ya que ellos manejaban a la mayor población que estaba formada por indígenas pocomanes, por ejemplo, para empedrar la calle real, el alcalde de los ladinos Don Carlos Asturias, que al mismo tiempo fungía como jefe político llamó al Alcaldito Señor Catarino Zoná para que juntara a sus gentes e hicieran una deformación de faena para lograr la reparación de las calles principales del pueblo.

En el año de 1933 por medio del Acuerdo de fecha 17 de febrero, se aumentó a 6 el número de regidores que integraron la corporación. Así mismo, la Municipalidad de Mixco fue clasificado como de Segunda Categoría por medio del Acuerdo de fecha 26 de julio de 1957.

En 1971 se derribaron las galeras y el arco que ocupaba la Municipalidad de Mixco de aquel entonces, iniciándose la construcción de los dos primeros niveles del edificio municipal en la administración de Julio Ambrosio, concluyéndose cuatro días antes de entregar el cargo a Enrique Ramírez en 1974, quien durante su administración concluyó el primer edificio anexo actual,



finalizándolo en julio de 1978. El tercer nivel del edificio central, se construyó en la administración de Berta Argelia Herrera de Ruano.

Tabla 1 Alcaldes del Municipio de Mixco en la historia

Nombre	Período	Cargo
Ernest Bran Montenegro	2017 – 2020, 2023	Alcalde
Otto Pérez Leal	2013 – 2016	Alcalde
Amílcar Rivera	2005 – 2008, 2009 - 2012	Alcalde
Elmer David Morales Fión	2001 – 2004	Alcalde
Édgar Abraham Rivera Sagastume	1997 – 2000	Alcalde
Víctor Manuel Ruano Herrera	1992 – 1996	Alcalde
Juan Guillermo Gómez Valdéz	1986 – 1991	Alcalde
Indalecio Castro	1888 – sin información	Alcalde
Carlos Asturias	No hay datos	Alcalde ladino
Catarino Zoná	No hay datos	Alcaldito

Fuente: Portal web, Guatehistoria, elaboración propia.

1.6 Departamentos e independencias de la institución

La Municipalidad de Mixco cuenta no cuenta únicamente con departamentos de atención, sino con alcaldías auxiliares, oficinas y direcciones administrativas. Estas son:

1.6.1 Dirección de Desarrollo Social y Económico: Es la responsable de contribuir con la labor social del municipio de Mixco, fomentando principalmente el desarrollo integral, ampliando las oportunidades de desarrollo socioeconómico para los vecinos del municipio, respetando sus diversos ámbitos, particularmente locales, culturales, deportivos y religiosos.



1.6.2 Dirección Municipal de la Mujer: vela por el bienestar social de las mujeres de Mixco y su desarrollo personal y profesional dentro de la sociedad.

1.6.3 Oficina Municipal de Protección Animal: Es la responsable de brindar atención integral a los animales, programar, dirigir y supervisar todos los servicios que prestan los centros de protección y control animal, así como vacunación, esterilización, pláticas de fomento a la salud y tenencia responsable, relaciones públicas, diagnóstico, observación clínica, evitando la rabia de animales a través de programas de vacunación.

1.6.4 Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia: es la responsable de dirigir la prevención de la violencia y orientación sobre los derechos de la niñez y adolescencia. Además, brinda atención, detección, derivación, y seguimiento de casos de niños, niñas y adolescentes a quienes les han vulnerado sus derechos.

1.6.5 Oficina Municipal de Capacidades Especiales: es la responsable de desarrollar proyectos de inclusión e integración de personas con discapacidad, en un sistema accesible a él a través de la revisión de documentos, estudio de casos y discusiones grupales con la finalidad de sensibilizarse ante este problema y volverse así un sujeto proactivo.

1.6.6 Departamento de Organización Comunitaria: Es responsable de formular los programas y proyectos necesarios para mejorar las condiciones de los grupos sociales más vulnerables, siendo el vínculo entre Alcaldes Auxiliares, presidentes de los Consejos Comunitarios de Desarrollo, Líderes Comunitarios y la Administración Municipal a efecto de identificar las necesidades locales y formulación de propuestas de solución en beneficio de los vecinos del municipio.

1.6.7 Departamento de Cultura y Deportes: Es responsable de generar políticas que permitan desarrollar Programas Culturales y Deportivos en busca de lograr una formación integral que promueva los valores básicos para la convivencia, dirigido a fomentar actitudes responsables y democráticas con la participación activa y solidaria del municipio, involucrando a los vecinos en



aspectos culturales, deportivos y religiosas que fortalezcan los valores civiles, sociales y familiares en la población Mixqueña.

1.6.8 Departamento de Recursos Humanos: es responsable de efectuar la planificación de los empleados, es decir, este determina cuales son las necesidades de la empresa y los tipos de perfiles que serán necesarios para la modalidad de contratación y cuál será el más adecuado.

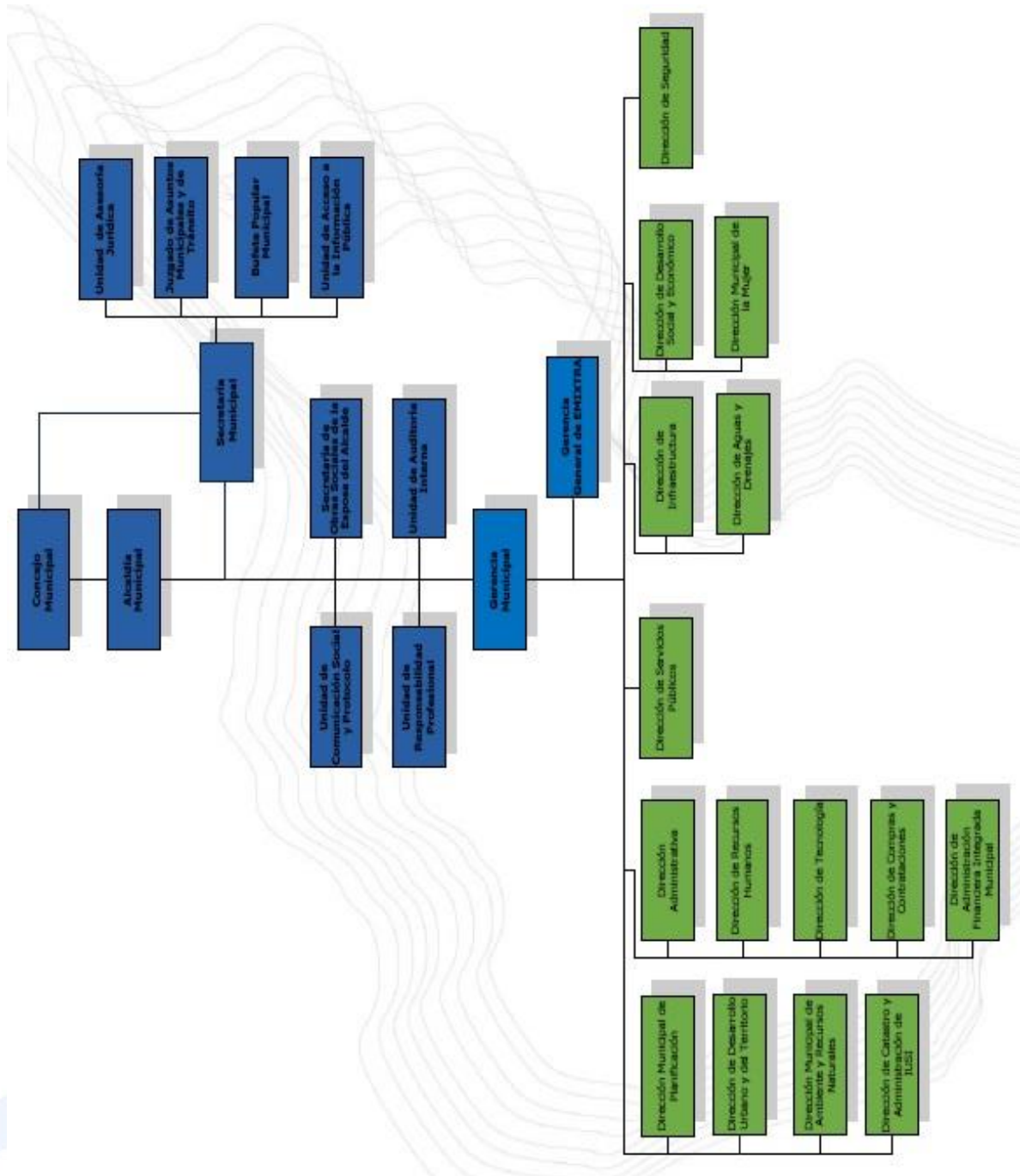
1.6.9 Unidad de Comunicación y Protocolo: es responsable de informar el progreso y el acontecer tanto del municipio como de sus diversas zonas. Así como los resultados de los planes que se lleven a cabo en beneficio de los habitantes de Mixco, como las políticas, autoridades, alianzas, trabajos y delegaciones, tal como lo menciona el Código Municipal, decreto 12-2002.

1.6.1.1 Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde: es creado con la finalidad de proporcionar al adulto mayor, mujeres y niños de Mixco apoyo para el desarrollo comunitario y desarrollo personal por medio de programas sociales los cuales se implementarán progresivamente dando inicio en base a las necesidades de cada comunidad para posteriormente implementarlo en todo el Municipio.



1.7 Organigrama

Ilustración 3 Organigrama de la Municipalidad de Mixco



Fuente: Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad de Mixco, recuperado 3 de abril, 2021



1.8 Misión

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

1.9 Visión

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

1.10 Objetivos institucionales

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

La administración municipal, se guía por los objetivos que se describen en el Código Municipal vigente (Decreto Número 12-2002):

- a) Impulsar el desarrollo integral del municipio.
- b) Velar por su integridad territorial, el fortalecimiento y preservación del patrimonio económico, natural y cultural.
- c) Brindar a los vecinos los servicios eficientes y eficaces a través de una buena organización administrativa.
- d) Recaudar de forma eficiente los impuestos y tasas municipales, por medio de una estructura adecuada de planes.
- e) Fomentar las relaciones humanas de los empleados administrativos, creando una cultura de atención de servicios.
- f) Seleccionar personal calificado para lograr altos niveles de productividad.



1.11 Público objetivo

El público objetivo que llegará a ser beneficiado con el proyecto comprende las edades de 20 a 50 años en adelante, por la revolución de las redes sociales. Existen personas mayores de 50 años que utilizan redes sociales como medio de información o de entretenimiento, redes sociales como páginas web, que facilitan el acceso tanto a la información como a los servicios públicos, por ejemplo, pagos en línea de agua, IUSI, boleto de ornato y multas de tránsito.

1.12 Diagnóstico

Es todo aquel proceso de investigación en cualquier organización acerca de los elementos que conforman los procesos comunicativos. “Un diagnóstico comunicacional es la primera fase de una serie de pasos en la indagación y un método que permite analizar la realidad que se suscita en la institución” (Álvarez, 2011, pág. 25).

Los diagnósticos atienden la necesidad de poder determinar aquellos aspectos funcionales y disfuncionales que juegan un papel importante en el desarrollo de un proceso comunicativo, así mismo, como el estado y el comportamiento de cada una de sus partes.

En una investigación se toma el término diagnóstico por ser el más adecuado para cumplir con los objetivos trazados. El diagnóstico es una fotografía analítica de la situación actual de la empresa u organización superior de dirección empresarial, por lo que reflejará los problemas, insuficiencias, virtudes, debilidades, fortalezas y amenazas que presenta la entidad en su funcionamiento (Collado, 1992, pág. 22).

El diagnóstico comunicacional permite determinar la manera en cómo la comunicación fluye a través de la estructura de la institución, por ejemplo, quien se comunica con quien, por qué motivo, cuanto tiempo, y a través de que canales o medios. Mediante el diagnóstico se pueden extraer conclusiones para definir mejoras para la empresa.

1.13 Objetivo general

Analizar la comunicación externa en los medios virtuales de la Municipalidad de Mixco.



1.13.1 Objetivos específicos

- a) Identificar los servicios e información que brinda la página web de la Municipalidad de Mixco.
- b) Investigar la importancia y el potencial de un sitio web que permita facilitar el acceso a este y a realizar gestiones importantes.
- c) Ubicar los problemas detectados en el diagnóstico, y mediante ello, considerar la factibilidad y viabilidad de propuestas futuras.

1.14 Tipos de investigación

El tipo de investigación que se utilizará es la investigación descriptiva, porque permite procesar la información y la descripción de los datos, también porque permite un acercamiento al objeto u objetos de estudio para posteriormente ser analizados cada uno en el ámbito en el que se desarrollan. “Conocida también como investigación diagnóstica, consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando uno o más rasgos diferenciadores” (Morales, 2018, pág. 17).

La investigación descriptiva consiste en responder las siguientes interrogantes:

¿Qué es? (Relato). ¿Cómo es? (Características). ¿Dónde está? (Descripción del lugar). ¿De qué está hecho? (Composición). ¿Cómo está cada una de sus partes? (Categorizadas). ¿Cuánto? (Cantidad).

El objetivo principal de una investigación descriptiva es conocer el contexto, las situaciones, costumbres y actitudes que predominan en el objetivo u objeto de estudio, esto se consigue mediante una descripción coherente de los datos recolectados, así como también, la forma en la que se identifican las variables y como estas se relacionan.



Los datos recolectados se basan en una teoría, presentan y exponen la información obtenida de manera cuidadosa, y posteriormente se analizan minuciosamente con el fin de contribuir a la investigación.

Frank (Morales, 2018), enumera las etapas de la investigación descriptiva como:

- a) Examinar las características del problema escogido.
- b) Se definen y formulan las hipótesis.
- c) Se enuncian los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
- d) Se eligen los temas y las fuentes apropiadas
- e) Se seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.
- f) Se establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permiten poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
- g) Se verifica la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
- h) Se realizan observaciones objetivas y exactas.
- i) Y, por último, se describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

Aunque el método científico es uno, existen diversas formas de identificar su práctica o aplicación en la investigación, por ello puede clasificarse de diferentes maneras.

“La investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes” (Arias, 2012, pág. 21).

Tradicionalmente se presentan tres tipos de investigación, Exploratoria, Descriptiva y Explicativa (Grajales, 2000).

La investigación exploratoria: permite aproximarse al fenómeno desconocido, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuir con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular. En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismo, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología.



“Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Sampieri, 2014, pág. 90).

a) La investigación descriptiva: busca desarrollar una imagen o representación del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir, esta mide variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de las comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis.

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis (Sampieri, 2014, pág. 90).

b) La investigación explicativa: pretende conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apunta a las causas de los eventos físicos o sociales. Responde preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿en qué condiciones ocurre? Es más estructurada y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de variables en un mayor o menor grado.

Va más de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o relacionan dos o más variables” (Sampieri, 2014, pág. 90).

Según Roberto Hernández (Sampieri, 2014, pág. 90), existe un cuarto tipo de investigación, siendo esta la investigación correlacional, es un estudio que pretende responder a preguntas en un contexto específico. Este tipo de estudios tiene como fin principal conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, es decir, asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.



Según diversos autores, abordan los tipos de investigación desde varias perspectivas. Según José Luis (Abreu, 2015), existen 6 métodos de investigación. Siendo estos:

a) Método analítico: a partir del conocimiento general de una realidad realiza la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y de las interrelaciones que sostienen entre sí.

Se fundamenta en la premisa de que a partir del todo absoluto se puede conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones entre ellas.

El método analítico permite aplicar posteriormente el método comparativo, permitiendo establecer las principales relaciones de casualidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada. Es un método fundamental para toda investigación científica o académica y es necesario para realizar operaciones teóricas como son la conceptualización y la clasificación.

b) Método comparativo: en este método se lleva a cabo en forma crítica un contraste entre los factores del objeto de estudio usualmente representados por variables y constantes de la realidad estudiada que puede compararse además con otras realidades parecidas.

Este método consiste en establecer analogías y disimilitudes con enfoques de búsqueda diferenciadora y búsqueda antagónica. El método comparativo ayuda a establecer distinciones entre sucesos o variables que son repetitivas en realidades estudiadas, esto conlleva en algunos casos a una característica de generalidad y en otros casos a la particularidad.

La aplicación de este método permite identificar de una manera simple a los elementos de la realidad que pertenecen a la categoría de elementos comunes, delimitando a un área de factores y causas originarias y conduciendo a las hipótesis básicas que fundamentan a la investigación.

c) Método inductivo: mediante este método se observa, estudia y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta o ley



científica de índole general. Plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo.

d) Método deductivo: permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las referencias o conclusiones aceptadas.

Generaliza a partir de casos particulares y ayuda a progresar en el conocimiento de las realidades estudiadas. En este sentido, los futuros objetos de estudio, parecidos a los recopilados en la formulación científica general que se ha inducido, podrán ser entendidos, explicados y pronosticados sin que aun ocurran, y además, serán susceptibles de ser estudiados analítica o comparativamente.

e) Método histórico-lógico: se aplica a la disciplina denominada historia, y además, se emplea para asegurar el significado y confiabilidad de hechos pasados en las ciencias en forma general y en cualquier disciplina científica. El método histórico ayuda a establecer las relaciones presentes en los hechos acontecidos en el desarrollo de las ciencias.

Este método se establece una forma de evaluación y síntesis de pruebas sistematizadas con el objeto de determinar hechos, aspectos históricos y antecedentes gnoseológicos que muestren la relación que existe entre las ciencias desde sus inicios y, de esta forma formular conclusiones sobre hechos pasados que expliquen vínculos y que conduzcan a encontrar y comprender las evidencias que respalden el estado presente.

f) Método investigación-acción: tiene como objetivo producir cambios significativos en la realidad estudiada. El método se preocupa por solucionar problemas específicos mediante la aplicación de



una metodología rigurosa. La utilización de este método busca ubicarse dentro un contexto espacio y temporalidad estrechamente unido a la realidad que se inicia desde experiencias reales.

1.15 Enfoques

El enfoque que se utilizará es mixto, pues ofrece posibilidades de abordar y divulgar ampliamente los resultados obtenidos en cada proceso investigativo. Utiliza el razonamiento deductivo hasta llegar a expresiones lógicas o hipótesis, el fin de este enfoque es explicar y predecir fenómenos investigados a partir de procesos numéricos. “El proceso cuantitativo inicia con una recolección de datos de una realidad objetiva o construida, lo que la hace empírica y deductiva” (Ortega, 2018, pág. 5).

Los datos que proporcionan también son medibles y cuantifican el proceso del estudio en cuestión, “En estos establecen una o varias hipótesis para ser sometidas a pruebas, y se encuentran a partir de la medición y valoraciones numéricas cuantificables y aplicables a técnicas estadísticas” (Ortega, 2018, pág. 6).

Según su naturaleza, Fidias (Arias, 2012) indica que las variables son dos, siendo estas:

Cuantitativa: son aquellas que se expresan en valores o datos numéricos.

El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos, es decir, es secuencial. Cada etapa procede a la siguiente y no es posible eludir un paso. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación (Sampieri, 2014, pág. 36).

Es un enfoque medible en determinado contexto, es analizable y mediante los datos que se obtienen se logra extraer una serie de conclusiones.

Las variantes cuantitativas se clasifican en:

- a) Discretas: son las que asumen valores o cifras enteras.
- b) Continuas: son aquellas que adoptan números fraccionados o decimales.

El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características:



- a) Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación.
- b) La recolección de datos se fundamenta en la medición.
- c) Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales y estudios previos.
- d) Debe ser lo más objetiva posible.
- e) Pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías.
- f) La investigación ocurre en la realidad externa al individuo.

El enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación, los estudios de éste desarrollan preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección o análisis de los datos (Sampieri, 2014).

Cualitativa: también llamadas categóricas, son características o atributos que se expresan de forma verbal, mediante palabras.

Las variantes cualitativas se clasifican en:

- a) Dicotómicas: se presentan en solo dos clases o categorías, por ejemplo, el género: femenino o masculino; tipos de vehículos: automático o estándar.
- b) Policotómicas: se manifiestan en más de dos categorías, por ejemplo, colores de tinta, clases sociales, marcas de computadoras.

El enfoque cualitativo tiene las siguientes características:

- a) El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso definido claramente.
- b) En su mayoría los estudios cualitativos no prueban sus hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos, son un resultado del estudio.
- c) Se utilizan técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, o discusión en grupo.



- d) El proceso de indagación es más flexible.
- e) Se concibe como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos.

1.16 Técnicas y recolección de datos

Se ha elegido la encuesta como técnica porque permite abordar diferentes puntos de vista a quienes se les realiza el cuestionario. Esta técnica permite, mediante las respuestas, evaluar con asertividad la información que se obtendrá.

Instrumento: el cuestionario es una herramienta de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica. “Es un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas” (Muñoz, 2003, pág. 22).

Las preguntas se preparan cuidadosamente para que sea respondido por la población elegida mediante la muestra, estas abarcan hechos, aspectos y contextos que son de importancia en una investigación.

La recolección de datos en la investigación cuantitativa

En esta se señalan los datos que se obtienen y su naturaleza exacta de donde fueron extraídos, cuando se habla de población que también se le conoce como universo, constituye una totalidad. “Las unidades que la conforman pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole, al ser identificada la población que se evaluará, se procede a recolectar los datos de la muestra que representa a la población total” (Arias, 2012, pág. 23).



1.16.1 Observación

“La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de los objetivos de investigación preestablecidos” (Arias, 2012, pág. 69).

Es un procedimiento que permite una relación concreta entre el investigador y el factor social, mediante esta técnica se obtienen datos que luego se analizan para llevar a cabo la recolección de información y así desarrollar la investigación.

1.16.2 Tipos de observación

Según Fidiás (Arias, 2012), hace especial referencia a la observación directa, se mencionan 2 tipos, siendo estos:

- a) Observación simple o no participante: es la que se realiza cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio realidad en la que se realiza el estudio.
- b) Observación participante: en este caso el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio, esta se clasifica en:
- c) Observación libre o no estructurada: es la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados.
- d) Observación estructurada: es aquella que además de realizarse en correspondencia unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en la que se especifican los elementos que serán observados.

Características de la observación científica:

- a) La observación debe ser consciente, es la búsqueda deliberada guiada por un objetivo o propósito bien determinado y definido.
- b) Sistemática y planificada cuidadosamente y estar inscrita en el proceso de investigación a realizar.



- c) Objetiva sin influir sobre lo que se observa o analiza. El investigador necesita auxiliarse de instrumentos.
- d) Las observaciones deben ser registradas en forma cuidadosa y experta.
- e) Las observaciones deben ser comprobadas y ratificadas ya sea por medio de la repetición o por la comparación con lo observado por otros observadores competentes.

Según Lidia Díaz (Sanjuán, 2011, pág. 32) los pasos claves de la observación son:

- a) Determinar el objeto, situación, caso que se va a observar.
- b) Determinar los objetivos de la observación, es decir, para qué se va observar.
- c) Determinar la forma con que se van a registrar los datos.
- d) Observar cuidadosa y críticamente.
- e) Registrar los datos observados.
- f) Analizar e interpretar los datos.
- g) Elaborar conclusiones.
- h) Elaborar el informe de observación.

1.16.3 Observación en la institución

Se realizó una observación simple y no participativa a manera de recolectar información vital de forma discreta e impersonal. De esta manera el personal no alteró ni manipuló su comportamiento dentro de la unidad de comunicación, así como tampoco su rutina laboral.

La Municipalidad de Mixco es una institución autónoma, aunque este concepto es relativo pues a pesar de tener elementos característicos de una autonomía, tiene una personalidad jurídica, jurisdicción territorial y un patrimonio propio. Siempre está sujeta y depende del Gobierno, principalmente en el tema de la legislación y las finanzas.

En cuanto al escudo de Mixco y su significado, se observó que está conformado en tres partes, estas contienen símbolos que se identifican acorde con el municipio. La primera parte comprende



el nombre y la etimología, ha recibido distintos nombres en la antigüedad, pero ha prevalecido el significado.

Según Don Osberto Gómez, historiador de la Municipalidad, menciona que se ha mantenido el lago de Amatitlán, que en la lengua pipil quiere decir “Ciudad de las cartas o del correo”, de acuerdo con esto se dibujó en un rollo de papel enlazado en mecate.

La segunda parte comprende los cinco cerros que se aprecian en el escudo, estos representan los 5 pueblos que dieron origen actual a la población mixqueña, entre ellos, el Cerro Alux, El Naranjo, San Miguel, San Rafael y Yumar.

La tercera parte comprende dos de las características que más resaltan en el escudo, estas son: el mapa del territorio de Mixco, se observa que sobre él destaca el patrono del municipio Santo Domingo de Guzmán con un perro junto a él. Así como la fecha de la fundación del Municipio de Mixco y la vara edilicia o vara de alcalde, que es un báculo que sujetan los alcaldes en sus manos, y exhiben en los actos públicos en los que es importante resaltar la presencia y el poder del cargo.

Ilustración 4 Escudo de la Municipalidad de Mixco



Fuente: sitio web de la Municipalidad de Mixco. Recuperado el 15 de abril de 2021



Observación externa

La Municipalidad de Mixco cuenta con dependencias que permiten su correcto funcionamiento y representación, para así lograr también el desarrollo y la buena administración de los recursos, estas son:

- a) Consejo Municipal
- b) Asesoría técnica, legal y económica
- c) Auditoría Interna
- d) Relaciones Públicas
- e) Recursos Humanos
- f) Servicios Públicos
- g) Policía Municipal de Tránsito
- h) Secretaría municipal
- i) Registrador Civil
- j) Servicios Municipales
- k) Tesorería Municipal
- l) Ambiente y Recursos Naturales
- m) Dirección de asuntos jurídicos y legales
- n) Policía Municipal
- ñ) Educación, Cultura, Deportes y Salud
- o) Juzgado Municipal y de Tránsito
- p) Oficina Municipal de Planificación

En cuanto a comunicación externa, la Municipalidad de Mixco cuenta con paginas oficiales en redes sociales, tanto Facebook, Twitter, Instagram y Web; sin embargo, no existe una segmentación ni agenda de la información que se publicará, pues se ha observado que la misma información es publicada en las redes sociales, mientras que en la web hay una desactualización desde hace más de dos años, lo que provoca un rezago de información. Cabe mencionar que se implementaron opciones como pago en línea de servicios primarios.



En cuanto al perfil laboral de la Unidad de Comunicación y Protocolo de la Municipalidad de Mixco cuenta con 20 trabajadores, entre ellos, el director, el portavoz, dos secretarías, 4 diseñadores, 3 community manager, 8 diseñadores audiovisuales y un informático.

Cada trabajador tiene su computadora y el espacio pertinente para trabajar, a excepción de los trabajadores audiovisuales, ellos se encuentran en un espacio reducido que, aunque cuenta con aire acondicionado, no tiene la suficiente ventilación. El espacio asignado a las secretarías que, aunque es pequeño, es suficiente para que ambas tengan su equipo de trabajo. La oficina de informática es amplia, así como la de los community manager. El director tiene un espacio bastante amplio, tanto que dentro de su oficina hay una pequeña sala de descanso.

Observación interna

Para analizar y evaluar la comunicación interna se pidió la autorización de pasar una encuesta a manera de conocer de cerca el ambiente, las necesidades y el perfil de cada empleado; sin embargo, el permiso fue negado.

En cuanto a la situación de emergencia sanitaria, los empleados no utilizan mascarilla dentro de la unidad de comunicación, antes de entrar al lugar se encuentra un punto higienizante que consiste en gel antibacterial. Los trabajadores al momento de ingresar se quitan la mascarilla y no guardan el distanciamiento personal recomendado y no limpian su área de trabajo constantemente, lo cual incrementa el riesgo de contagiarse y contaminar a toda la institución.

La observación realizada fue simple y no participativa, el objetivo de esto fue para evaluar el comportamiento de cada trabajador en su ambiente laboral, realizando actividades que, aunque no estuvieran adecuadas, permitieron que se detallara cada una de las situaciones que se presenciaron. Por ejemplo, al principio los trabajadores ignoraron por completo que estaban siendo evaluados. En cuanto a las relaciones interpersonales, se observó lenguaje vulgar y soez, volviendo así un ambiente laboral poco profesional entre los trabajadores.



La comunicación es por excelencia una de las herramientas más eficientes para influir e informar el acontecer dentro de una institución, por ello la importancia de ejecutarla de manera adecuada y sencilla para que, tanto trabajadores y público espectador comprenda. La comunicación es por naturaleza bidireccional, y la retroalimentación permite enriquecer cada uno de los aspectos que se abordan.

La comunicación institucional está a cargo del director y del portavoz municipal, quien a su vez representa a la institución cuando el alcalde no está disponible. Él es el encargado de difundir y apoyar a través de los medios adecuados todo lo que en la institución se hace para el bien de la población. Se ha observado por medio de los distintos medios de comunicación que el jefe edil no da declaraciones oficiales, únicamente lo hace por medio de su fan page oficial.

Existe dentro de la Unidad de Comunicación y Protocolo una dirección de comunicación, la cual está a cargo del director; sin embargo, no se observó que se ejerciera o dirigiera a los empleados ni el contenido que debe ir a redes sociales, por ejemplo, distribuir y segmentar la información para cada una de las páginas oficiales con las que cuenta la Municipalidad de Mixco.

La comunicación de crisis es en sí un plan que permite y garantiza realizar una publicación o compartir información de forma eficaz y uniforme en todas las páginas web y redes sociales con las que cuenta la institución, con el propósito de garantizar tanto la seguridad de los empleados, colaboradores, y público en general. Según la Gestión de Comunicación de Crisis, el plan debe cubrir tres fases: antes que se produzca la crisis, durante la crisis y tras haberla superado.

Dentro de la unidad de comunicación no se observó ni constató que existiera este plan por escrito, tampoco que fuera un tema de relevancia para los empleados, ni para las autoridades oficiales. A pesar de existir una jerarquía dentro de la unidad, no hay una estructura de empleados acorde a las fortalezas y habilidades de cada uno. A pesar que la unidad cuenta con un portavoz, él únicamente difunde información externa referente a temas de ornato y trabajos municipales, mientras que en lo interno no existe un equipo que regule este tema.



Dentro del marco de las Relaciones Públicas, en la institución no existe un ente o departamento encargado de ello, según Antonio Castillo Esparcia (Castillo, 2010), las relaciones públicas son una responsabilidad de dirección y en las que es necesario establecer las necesidades a medio y largo plazo mediante la dirección por objetivos. Eso permite una planificación adecuada, alejándose de los intereses inmediatos.

Se observó que la institución no tiene un departamento u oficina de Relaciones Públicas, siendo este un elemento indispensable para la eficacia de una organización o institución; ya que, permite la interacción con el público, la segmentación de información e identificar los públicos con los que la institución se relaciona de manera directa o indirecta.

1.16.2 Documentación

Las fichas de paráfrasis son un tipo de documento que poseen un formato particular, en las cuales se coloca un resumen de un texto hecho con las palabras del autor, concepto y datos de importancia para darle soporte a una investigación, suelen ser utilizadas como herramientas de estudio “su función principal es resumir un tema a estudiar o investigar, se realizan por cada tema que se aborda. Suelen ser objetivas y precisas y su fin primordial es recordar ideas importantes” (Jervis, 2021, pág. 28).

Tabla 2 Documentación

Ficha No. 1	Autor: Zoila Alejandra Gamboa Miranda. No. de páginas: 110
Tipo de documento: Informe final, Ejercicio Práctica Supervisado	Descripción: La comunicación en las organizaciones en muchas ocasiones es vista como un acto simple de enviar correos electrónicos, memorándums, oficios o circulares. Sin embargo, va más allá debido que se busca



<p>Tema: Diagnóstico y estrategia de comunicación organizacional interna y externa para la Municipalidad de San Miguel Petapa.</p> <p>Recuperado el 03 de abril de 2021</p>	<p>comprender las necesidades de los distintos públicos, satisfacerlas y buscar estrategias que permitan proyectar resultados satisfactorios para todos.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Documento Manual de Organización

<p>Ficha No. 2</p>	<p>Autor: Municipalidad de Mixco.</p> <p>No. de páginas: 224</p>
<p>Tipo de documento: Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad de Mixco.</p> <p>Tema: Desarrollo Social y Económico. Tomo XII.</p> <p>Recuperado el 03 de abril de 2021</p>	<p>Descripción:</p> <p>El Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad de Mixco, es un instrumento técnico normativo de gestión que permite cumplir con las funciones asignadas a las diferentes áreas administrativas y técnicas, así como las atribuciones a los puestos aprobados para la asignación de personal evitando duplicidad, superposición, interferencia y fragmentación, orientado a la eficiencia y eficacia del servidor público de la Municipalidad de Mixco.</p>

Fuente: Elaboración propia



Tabla 4 Documento Tesis

Ficha No. 3	Autor: Susan Karina Yela Orozco No. de páginas: 92
Tipo de documento: Tesis, Facultad de Humanidades. Tema: Pasado y Presente del Municipio de Mixco. Recuperado el 03 de abril de 2021	Descripción: Reseña histórica de la formación del conglomerado humano, haciendo énfasis en la población tradicional mixqueña (reseña histórica), en la población recientemente llegada al municipio (características de los nuevos residentes en el municipio y su relación con la población tradicional) y un estudio de la historia y actualidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Libro Recordación Florida

Fuente: Elaboración propia

Ficha No. 4	Autor: Francisco Antonio de Fuentes y Guzmán No. de páginas: 108
Tipo de documento: Histórico Tema: Recordación Florida Recuperado el 08 de abril de 2021	Descripción: Historia de Guatemala. Período colonial que plasma los relatos y el transcurrir del tiempo que fueron consolidando hechos históricos.



Tabla 6 Código Municipal

Ficha No. 5	Autor: Congreso de la República de Guatemala No. de páginas: 59
Tipo de documento: Código Municipal Tema: Decreto Número 12 - 2002 Recuperado el 10 de abril de 2021	Descripción: El municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Documento Municipal

Ficha No. 6	Autor: Equipo Técnico para la Formulación del Plan de Desarrollo Municipal de Mixco. No. de páginas: 115
Tipo de documento: Informe de la Municipalidad de Mixco.	Descripción: Establecer que el gobierno local debe atender los servicios públicos, el



<p>Tema: Plan de Desarrollo Municipal con enfoque territorial.</p> <p>Recuperado el 12 de abril de 2021</p>	<p>ordenamiento territorial y sus formas, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Informe histórico municipal

<p>Ficha No. 7</p>	<p>Autor: Osberto Gómez y Evelyn Irene Reyna Chacón, con el apoyo de AMSA.</p> <p>No. de páginas: 20</p>
<p>Tipo de documento: Informe histórico de la Municipalidad de Mixco.</p> <p>Tema: Historia e informe documental.</p> <p>Recuperado el 15 de abril de 2021</p>	<p>Descripción:</p> <p>Este documento contiene información básica sobre aspectos urbanos, infraestructura sanitaria y servicios básicos. Además, contiene información relacionada con la geografía, el clima, aspectos históricos, socioeconómicos y culturales, que en alguna forma contribuirán a la revalorización y conservación del medio ambiente.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Documento Tesis

<p>Ficha No. 8</p>	<p>Autor: Luisa María Velásquez.</p>
--------------------	--------------------------------------



	No. de páginas: 118
Tipo de documento: Tesis, Escuela de Historia, Área de Antropología. Tema: Bipolaridad cultural y religiosa católica en la Parroquia de Santo Domingo, Mixco. Recuperado el 15 de abril de 2021	Descripción: Historia del Municipio de Mixco, con enfoque religioso. Fundación, ubicación, marco cultural y social.

Fuente: Elaboración propia

1.16.3 Entrevistas a profundidad

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. Es una conversación de tono formal que lleva implícito el cumplimiento de determinados objetivos, normalmente se realiza entre dos personas con temas afín. Mientras que las entrevistas a profundidad son de carácter informal y no estructuradas, pues surge como una plática fluida.

Cabe mencionar que, aunque la encuesta y entrevista son técnicas de recolección de datos, la encuesta, en efecto, utiliza un cuestionario estructurado de preguntas y respuestas. En cambio, las entrevistas son un diálogo intencional.

Según Víctor Hugo (Abril, 2010, pág. 10) la ejecución de la entrevista es:

- a) Contacto inicial
- b) Formulación de preguntas
- c) Anotación de respuestas o citas
- d) Terminación de la entrevista



Se estableció el primer contacto con el Portavoz oficial de la Municipalidad de Mixco, el Máster Mynor Espinoza. Se le cuestionó respecto al tema de la comunicación externa que maneja la Unidad de Comunicación y Protocolo, medios de información oficiales y alternativos con los que la institución cuenta para informar a la población mixqueña.

El grupo de trabajo que está cargo de las redes sociales de la institución publica constantemente en las páginas oficiales; sin embargo, “las publicaciones que van a las redes oficiales de la Muni no es información segmentada, se repite en todas las redes sociales de la institución y eso es redundante y el público pierde el interés” indicó.

La era digital ha revolucionado la comunicación, haciéndola más sencilla y eficaz para algunos, y más complicada para otros; sin embargo, no todos los usuarios utilizan las redes sociales y plataformas web de la manera adecuada porque no conocen su uso ni el alcance que estas tienen, “la gente no sabe a dónde dirigirse para solventar preguntas, y cuando quieren hacer una pregunta a la Muni en redes sociales, no conocen la forma adecuada porque no saben cómo utilizarlas” comentó.

En la segunda visita se logró entrevistar al director de la Unidad de Comunicación y Protocolo, Israel Toledo. Con él se ahondó respecto a problemas detectados en cuanto a comunicación externa, es decir, los canales oficiales que algunos usuarios consultan para conocer la Municipalidad de Mixco, o para saber que avances ha realizado la institución en la zona en la que reside.

El tema del uso de las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, la institución maneja las 3. Hacen publicaciones cada 4 o 5 horas, pero la información es la misma, y estas 3 redes sociales tienen un público diferente, pues no todas tienen el mismo propósito. “Si hacemos una encuesta ahorita, te apuesto que la mayoría usa Facebook, desde adolescentes hasta ancianos, quizá no saben usarla, pero ahí están” agregó.

En los primeros días se estuvo monitoreando no solo las redes sociales de la Municipalidad de Mixco, sino también la página web. Esta fue creada en el año 2016, y no se realizan publicaciones



desde hace más de un año, a pesar que se agregaron las opciones de pagar en línea el agua, el IUSI y las multas, en la parte comunicacional hay un abandono informativo, el portal web no cumple con el propósito para la cual fue creada.

La Unidad de Comunicación y Protocolo está dividida en 4 áreas, la administrativa, multimedia, imagen institucional, y redes sociales. “Actualmente tenemos problemas con la página web, en estos 5 años no se le ha dado un rediseño ni mucho menos actualización, y nuestras redes sociales no cuentan con una mejora en cuanto a la atención del vecino mediante las redes sociales” finalizó.

Problemas detectados mediante la observación y las entrevistas:

- a) Sitio web desactualizado y sin estructura
- b) Poca atención al vecino
- d) No hay estructura de información en redes sociales
- e) Desconocimiento de autoridades auxiliares y departamentos de información pertinentes.

1.16.4 Grupos focales

El grupo focal como técnica de investigación científica posee diferentes características. El punto de partida, antes de lo es que propiamente la recogida de datos a través del grupo focal, es la elaboración del proyecto de investigación, que esté apoyado en el uso de esa técnica, con claridad en los objetivos del estudio.

Mediante las visitas realizadas a los vecinos para ser encuestados, muchos de ellos expresaron sus dudas, inconformidades y problemas en cuanto a comunicarse con las autoridades pertinentes, la problemática recurrente fue referente a temas de atención municipal; es decir, a que no conocen donde consultar o dirigirse para solventar sus inquietudes.

Las encuestas realizadas de forma personal permitieron conocer de cerca los problemas que se desean resolver con el proyecto a desarrollar. Por ejemplo, la población en su mayoría no conoce a su alcalde auxiliar, ni las ubicaciones, ni los contactos; así como también, que existía un sitio web



y redes sociales oficiales, y quienes tienen conocimiento de estas no han realizado consultas porque no conocen o no saben utilizarlas de forma adecuada.

El sitio web oficial no tiene una estructura ni un diseño acorde a la situación por la que atraviesa el municipio y sus zonas, no hay innovación de contenido referente a la emergencia sanitaria, “la página web no tiene nada llamativo y la información es de hace mucho tiempo, por eso ya no la visito” comentó un vecino de la zona 9 de Mixco, Colonia Satélite.

En las redes sociales de la Municipalidad de Mixco se publica cada 3 a 5 horas; sin embargo, no existe una atención para el vecino de forma directa por medio de chats en vivo o de comentarios que ameritan una respuesta adecuada, “cuando tengo alguna duda escribo un comentario en

Facebook, pero no responden, entonces les escribo al *inbox*, pero me dejan en visto o jamás contestan” expresó un vecino de la zona 11, Colinas de Minerva.

A pesar de que la Municipalidad de Mixco se encuentra en el centro del municipio, mucha de la población encuestada en la zona 1 dijo no conocer donde se encuentran ciertas dependencias de la institución, por ejemplo, la ubicación del edificio anexo en donde se hacen consultas respecto a licencias de construcción, “he querido saber de una licencia para construir, pero no sé ni donde está esa oficina” indicó un vecino del centro de Mixco.

La población de Mixco ha crecido en los últimos años, y en muchas ocasiones informar se convierte en una tarea difícil. Los alcances de las redes sociales son amplios e inmediatos para quienes las usan; sin embargo, no todos utilizan estas plataformas. Un problema recurrente según las encuestas personales realizadas fue que no se tiene conocimiento de las autoridades, por ejemplo, los alcaldes auxiliares y donde se encuentran las oficinas, también como contactarse con ellos de forma personal o por medios electrónicos.

Mediante las encuestas y las entrevistas realizadas, se constató la problemática y la necesidad de desarrollar un proyecto que le permita a la institución informar y atender a la población de Mixco de una forma profesional y directa, así como crear y estructurar espacios en los medios digitales



que faciliten la interacción de las personas con sus autoridades y la municipalidad. Permitiendo así que la comunicación sea bidireccional y de fácil acceso para todos.

1.16.5 Encuestas

Se realizó un cuestionario de 11 preguntas directas y cerradas, las cuales solicitaban datos importantes como la edad, zona de Mixco en la que reside, que red social utiliza más, si conoce las redes sociales de la Municipalidad de Mixco; así como también, si ha realizado alguna consulta, el tipo de consulta se realiza.

También se pregunta el contenido que les interesaría ver en el sitio web, y si conocen a sus alcaldes auxiliares y como desearían que fuera el contacto con la Municipalidad para obtener información o la forma más factible de realizar consultas.

El cuestionario que se utilizó para la encuesta abarcó todas las zonas de Mixco, esto según los porcentajes obtenidos, la zona 1 mostró un 15,7% de alcance, el segundo resultado más alto fue de la zona 9 con 12,5%. Mientras que el porcentaje más bajo fue de la zona 7 con 6,5%, y las zonas con menor alcance fueron la zona 10, 8, y 2 con un 7,6%.

Como grupo objetivo se seleccionó a personas con un rango de edad de 20 años a mayores de 50 años, debido a que se ha observado que personas de la tercera edad también utilizan redes sociales no solo por entretenimiento, sino también para informarse y conocer el entorno en el que viven. El porcentaje más elevado fue de 35 a 40 años con un 20,1% de la población encuestada, mientras que el más bajo fue del 10.2% que comprende el rango mayor a 50 años.

En cuanto a que red social utiliza más la población de Mixco, Facebook obtuvo un porcentaje de 42,6%, mientras que la web fue mayor comparado con Twitter e Instagram, con un 25,3%. Es decir, que tanto Facebook como los sitios web son utilizados con mayor frecuencia para realizar consultas e informarse.



Entre las opciones de la interrogante ¿Cuál es el uso que le da a esta red social? Los resultados indican que 37.7% ingresa a Facebook y los sitios web por entretenimiento, y el 32,9% consulta plataformas web para informarse del acontecer. Se colocó una tercera opción, el ocio, el cual representa el 29,8%, es decir, ingresan únicamente por costumbre sin realizar ninguna actividad.

Como se mencionó anteriormente, la Municipalidad de Mixco tiene redes sociales; sin embargo, un 38,6% no sabía que la institución tiene páginas oficiales en internet. Mientras que el 61,4% tenía conocimiento de la existencia de las redes sociales, aunque no de todas.

Respecto a si los habitantes han realizado alguna consulta vía redes sociales, los resultados presentaron un porcentaje del 56,7%, es decir, por encima de la mitad. Mientras que el 43,3% si ha realizado consultas y utilizado las redes sociales de la institución.

En cuanto al tipo de consultas que la población de Mixco realiza, se colocaron las opciones de Noticias con el 18,0%, Pagos en línea con el 14,1%, Información del acontecer municipal con el 13,3%, Licencias de construcción con el 4,7%. Se agregó una quinta opción, el 49,9% No ha consultado en redes sociales.

Según los resultados de la pregunta ¿Qué contenido le gustaría ver en el sitio web? Se colocó entre las opciones si desean un buzón de dudas y consultas, contenido visual de carácter noticioso o un apartado de Conoce tu Muni, en el cual los habitantes de Mixco puedan conocer y acceder a la información y contacto de sus alcaldes auxiliares.

La opción de Conoce tu Muni muestra que un 43,9% de los encuestados desean obtener información de sus autoridades por medio del sitio web, mientras que el 34,2% requiere un contacto directo con la institución para aclarar dudas y realizar consultas de diversa índole. El 21.9% muestra que también existe la necesidad de recibir información, aunque preferiblemente presentada de forma visual, por ejemplo, videos y fotografías informativas.



Las últimas 3 preguntas incluyen las interrogantes de si los habitantes sabían que cada zona de Mixco tiene autoridades y alcaldes auxiliares, si conocen a los alcaldes auxiliares de todas las zonas y si conocen a los respectivos alcaldes auxiliares de las zonas en las que residen.

Probablemente parezca redundante; sin embargo, es importante que la población conozca a sus autoridades y como llegar a ellas, así como también a los alcaldes de las demás zonas en caso de ser necesaria una consulta o visita.

Según los porcentajes, un 68,1% sí sabía que cada zona de Mixco tiene un alcalde auxiliar, mientras que el 31,9% desconocía esa información. Según la muestra, los habitantes de las 11 zonas del municipio desconocen quienes son los alcaldes auxiliares con el 71,8%, y el 28,2% conoce a los delegados auxiliares. La última interrogante es si la población conoce a su alcalde auxiliar, el 58% indica no conocer a sus autoridades auxiliares, mientras que el 42% sabe y conoce a sus alcaldes.

Como guía para realizar las encuestas se utilizó la página de Facebook por el número de seguidores, ya que cuenta con 95 mil 435 usuarios, mientras que Twitter maneja 22 mil 300, e Instagram con 22 mil 600 seguidores, esto se observó hasta el día 25 de abril; sin embargo, se utilizó la cantidad de seguidores de Facebook pues es la que más alcance y popularidad tiene. Se tomó como universo los seguidores en Facebook para posteriormente tomar la muestra y realizar el número de encuestas adecuado.

Población

Conjunto total de individuos que poseen características comunes observadas en el lugar determinado de la ejecución. Espacio determinado, zona 1 de Mixco y zonas aledañas de la cabecera municipal, así como personal de la institución donde se efectúa el diagnóstico.

Universo

Usuarios de redes sociales que se informan del acontecer de su municipio mediante las fan *pages* oficiales de la Municipalidad de Mixco, y el sitio web de la institución. La página de Facebook cuenta con 95 mil 435 seguidores, quienes representan la población de las zonas de Mixco.



Muestra

Por regla general, se debe usar una muestra grande, porque mientras más grande existe mayor posibilidad de ser más representativa en el total de la población.

En la investigación descriptiva que se utilizó, se emplean muestras más grandes y se selecciona un porcentaje accesible.

Figura 5

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN	
Total de la población (N) <small>(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)</small>	95,435
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	5%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) <small>(Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)</small>	50%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	383
EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS	
Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	450

Fuente: Elaboración propia

1.17 Interpretación de resultados

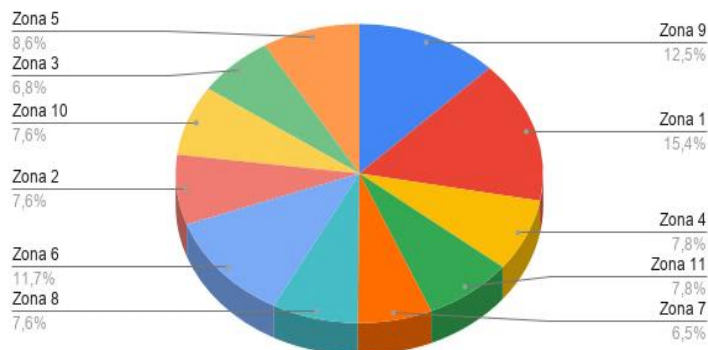
La encuesta es una técnica de investigación basada en el estudio cuantitativo de las declaraciones de una muestra que representa la población objeto de estudio. Se denomina como una técnica de investigación completa, pues es un procedimiento de investigación el que se intenta obtener una respuesta individual de un determinado grupo de personas ante algún evento o situación. “Sirve principalmente como herramienta clave en la toma de decisiones o para investigar algún aspecto en un grupo de personas” (Ortíz, 2015, pág. 33).

Encuesta: es una técnica de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, estas garantizan que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos. “Las encuestas poder ser personales y no personales, las primeras consisten en una encuesta entre dos personas, las no personas no son convencionales, por ejemplo, por correo electrónico” (Abascal, 2005, pág. 15).



Figura 1

Recuento de Zona de Mixco en la que reside



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Zona 1	100	15,4%
Zona 2	30	7,6%
Zona 3	20	6,8%
Zona 4	20	7,8%
Zona 5	40	8,6%
Zona 6	20	11,7%
Zona 7	20	6,5%
Zona 8	30	7,6%
Zona 9	63	12,5%
Zona 10	30	7,6%
Zona 11	10	7,8%

Total de encuestas realizadas: 383

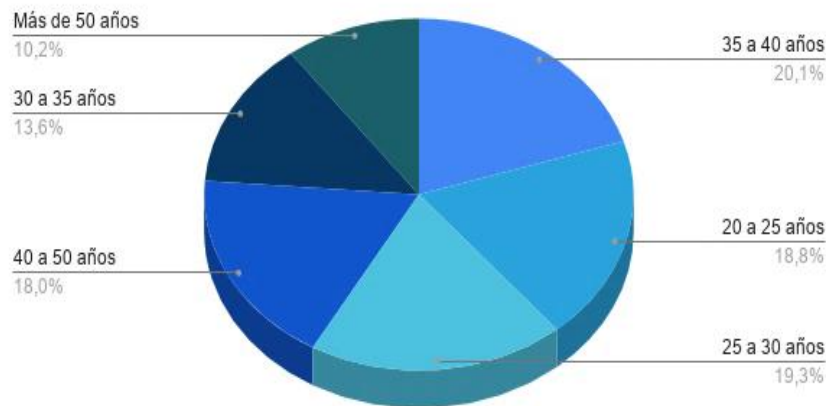
Fuente: Mirna B. 2021

Según los resultados que se observan, se logró cubrir todas las zonas de Mixco, esto según los porcentajes obtenidos, la zona 1 muestra un 15,7% de alcance, el segundo resultado más alto es de la zona 9 con 12,5%. Mientras que el porcentaje más bajo ha sido de la zona 7 con 6,5%, y las zonas con menor alcance son la zona 10, 8, y 2 con un 7,6%.



Figura 2

Recuento de Edad



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
20 a 25 años	75	18,8%
25 a 30 años	85	19,3%
30 a 35 años	40	13,6%
35 a 40 años	95	20,1%
40 a 50 años	60	18,0%
Más de 50 años	28	10,2%

Total, de encuestas realizadas: 383

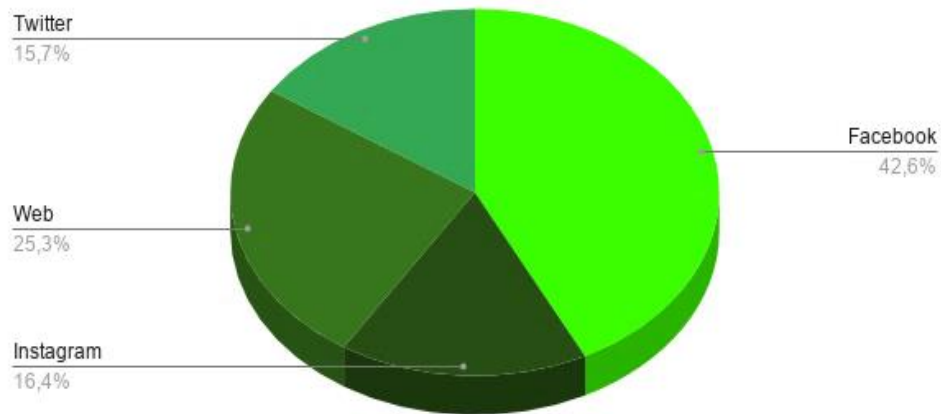
Fuente: Mirna B. 2021

Como grupo objetivo se seleccionó a personas con un rango de edad de 20 años a mayores de 50 años, debido a que se ha observado que personas de la tercera edad también utilizan redes sociales no solo por entretenimiento, sino también para informarse y conocer el entorno en el que viven. El porcentaje más elevado fue de 35 a 40 años con un 20,1% , es decir que 95 personas tomadas de la muestra, mientras que el más bajo fue del 10.2% que comprende el rango mayor a 50 años, es decir, 28 personas. Como se observa en la figura, el segundo rango más alto comprende la edad de 25 a 30 años, lo cual implica un 18,8%.



Figura 3

Recuento de ¿Qué red social utiliza más?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Facebook	170	42,6%
Web	125	25,3%
Instagram	56	16,4%
Twitter	32	15,7%

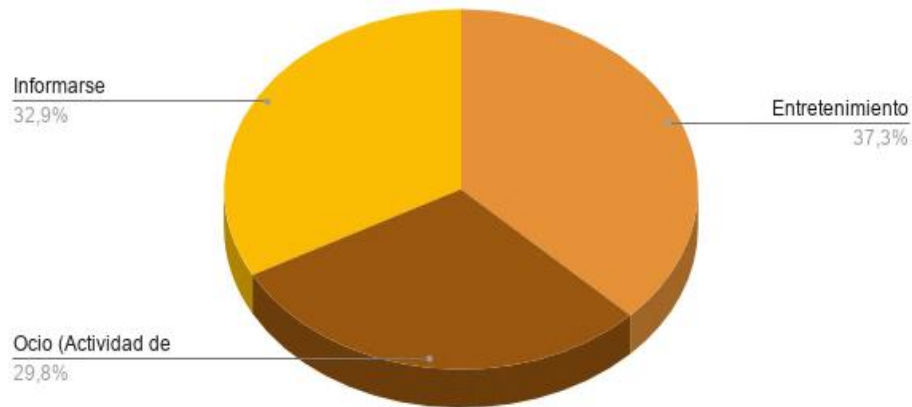
Total, de encuestas realizadas: 383

Fuente: Mirna B. 2021

La red social más utilizada como bien se conoce es Facebook y se refleja en la gráfica presentada, según los habitantes de las zonas de Mixco, 152 personas le dan un uso elevado a esta red social, es decir el 42,6%. La web, aunque se encuentre por debajo del porcentaje incluye un número elevado de 120 personas, es decir el 25,3%. Mientras que Instagram y Twitter tienen una diferencia del 0,7%.

Figura 4

Recuento de ¿Cuál es el uso que le da a esta red social?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Entretenimiento	160	37,3%
Informarse	140	32,9%
Ocio	83	29,8%

Total, de encuestas realizadas: 383

Fuente: Mirna B. 2021

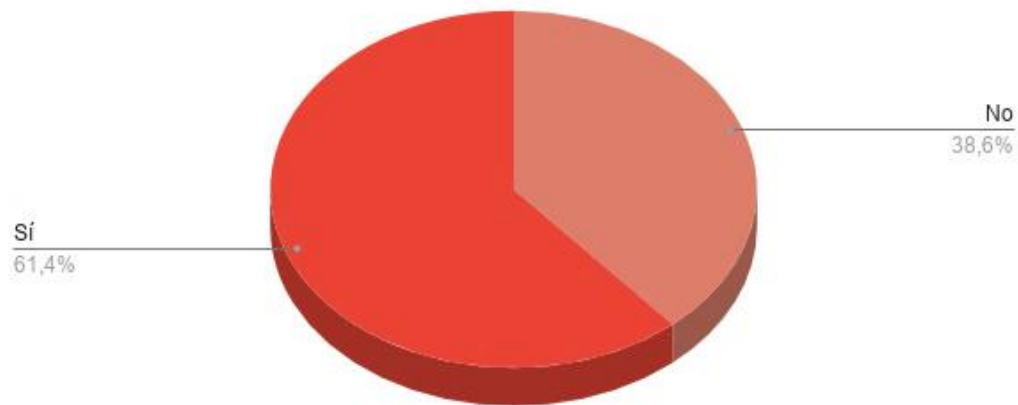
En un contexto general, las personas utilizan las redes sociales por entretenimiento o para buscar información; sin embargo, existen aquellos que ingresan a las redes sociales únicamente por costumbre, por ocio.

El 37,3% comprende un grupo de 160 personas encuestadas que utilizan las redes sociales por entretenimiento, mientras que para informarse el 32,9%, es decir, 140 personas buscan contenido noticioso. Y solo el 29,8% ingresan a las redes sociales por un simple hábito, es decir, 83 personas encuestadas.



Figura 5

Recuento de ¿Sabía usted que la Municipalidad de Mixco tiene redes sociales?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	230	61,4%
No	153	38,6%

Total, de encuestas realizadas: 383

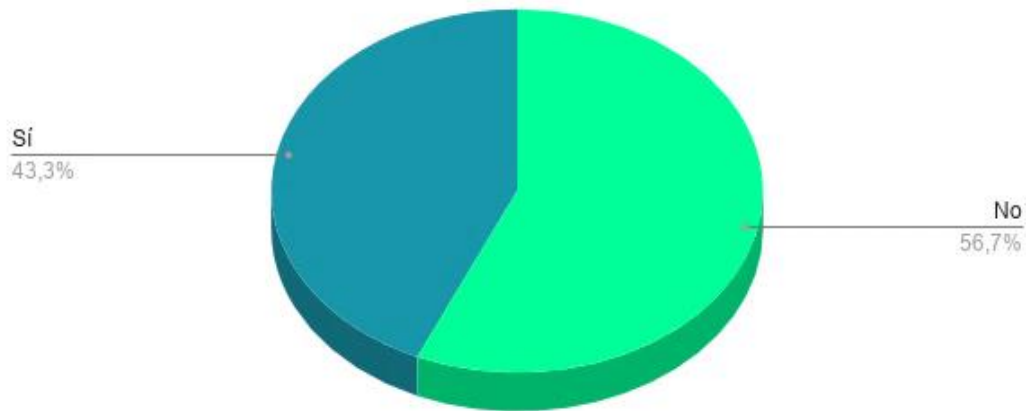
Fuente: Mirna B. 2021

Según la gráfica anterior, un porcentaje considerable le da uso mayormente a Facebook, a pesar de esto, un 38% no sabía que la Municipalidad de Mixco contaba con redes sociales, es decir 153 personas de la muestra; sin embargo, el 61,4% afirma conocer las páginas oficiales de la institución, es decir 153 de las personas encuestadas.



Figura 6

Recuento de ¿Ha utilizado o consultado las redes sociales de la Municipalidad de Mixco?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
No	213	56,7%
Sí	170	43,3%

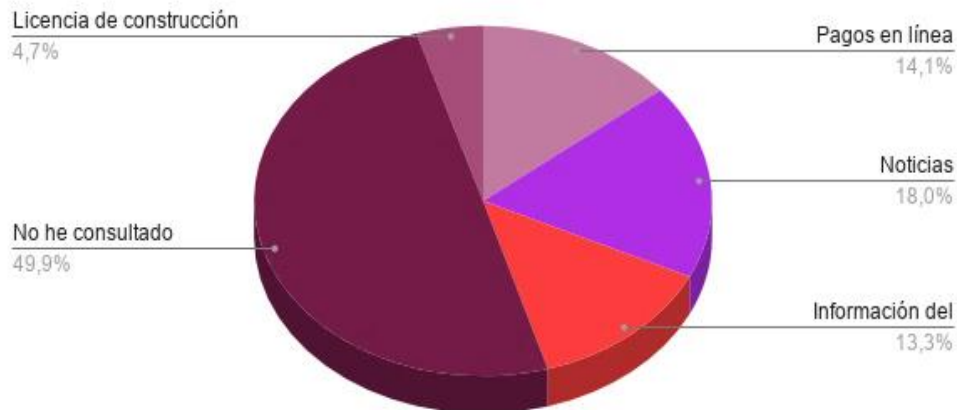
Total, de encuestas realizadas: 383

Fuente: Mirna B. 2021

Mientras que un 61,4% asegura saber en la gráfica anterior que la Municipalidad de Mixco tiene redes sociales, en la presente gráfica se muestra que solo el 43,4% ha realizado alguna consulta, esto equivale a un grupo de 170 personas. Mientras que el 56,7% afirma no haber consultado en ninguna página oficial de la institución.

Figura 7

Recuento de Si su respuesta fue Sí, ¿Qué tipo de consulta realiza?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
No he consultado	120	49,9%
Noticias	60	18,9%
Pagos en línea	75	14,1%
Información del acontecer municipal	65	13,3%
Licencias de construcción	63	4,7%

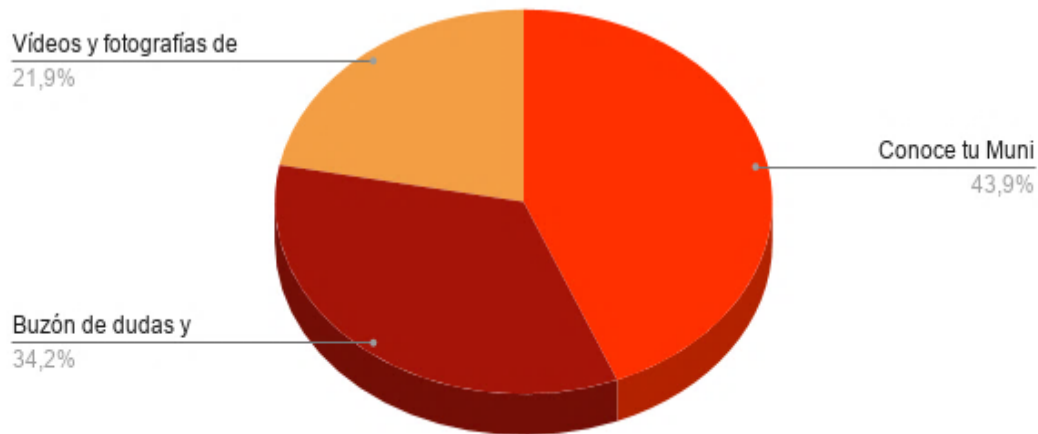
Total, de encuestas realizadas: 383

Fuente: Mirna B. 2021

Se colocaron opciones de consulta más frecuentes entre los usuarios y habitantes de Mixco que sí han consultado. Según los resultados, 18,9% ha buscado noticias, y el 13,3% información del acontecer municipal, es decir, 125 personas de la muestra han realizado consultas de carácter informativo. Mientras que en su mayoría no han realizado consultas, siendo el 49,9%.

Figura 8

Recuento de Si su respuesta fue No, ¿Qué contenido le gustaría ver en el sitio web al visitarlo por primera vez?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Conoce tu Muni	183	43,9%
Buzón de dudas y consultas	130	34,2%
Vídeos y fotografías de carácter noticioso	70	21,9%

Total, de encuestas realizadas: 383

Fuente: Mirna B. 2021

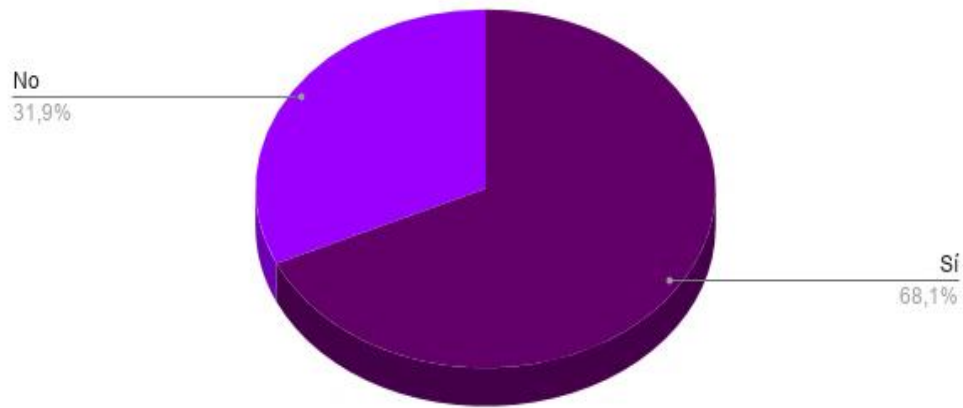
A manera de conocer los que la población de Mixco necesita y desea recibir mediante el sitio web, se colocaron las opciones que se observan en la tabla.

La casilla de “Conoce tu Muni”, sería un recuento de los nombres, contactos y ubicación de las alcaldías y autoridades auxiliares de cada zona de Mixco, esta opción representa el 43,9% de la muestra. Mientras que el buzón de dudas y consultas alcanzó un 34,2% de la población encuestada. Y sólo el 21,9% desea un contenido noticioso.



Figura 9

Recuento de ¿Sabía usted que cada zona de Mixco tiene un alcalde auxiliar y autoridades pertinentes?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	161	68,1%
No	122	31,9%

Total, de encuestas realizadas: 383

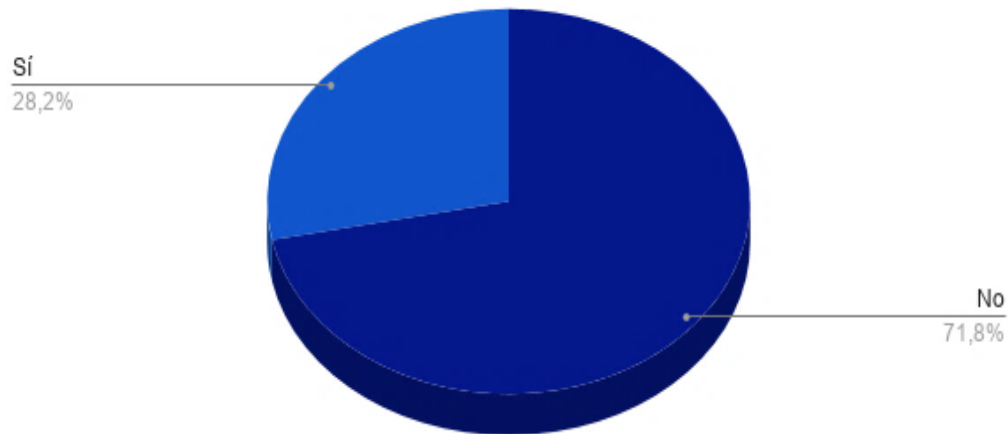
Fuente: Mirna B. 2021

Según la gráfica presentada, 122 personas de la muestra no tienen conocimiento de que cada zona del Municipio de Mixco tiene un alcalde auxiliar esto comprende el 31,9%, lo cual refleja una necesidad de conocer a sus autoridades. Mientras que el 68,1% asegura conocer a sus alcaldes auxiliares, es decir, 161 personas.



Figura 10

Recuento de ¿Conoce o ha escuchado quienes son los alcaldes de las 11 zonas de Mixco?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
No	290	71,8%
Sí	93	28,2%

Total, de encuestas realizadas: 383

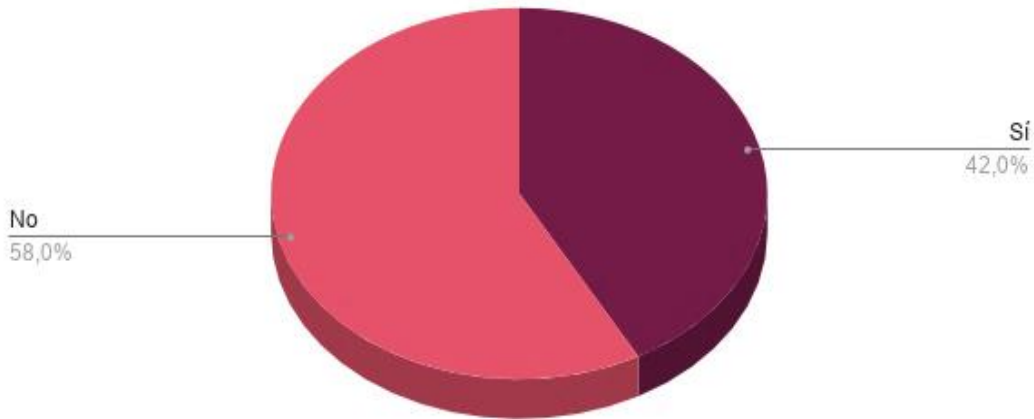
Fuente: Mirna B. 2021

Únicamente el 28,2% de la población encuestada conoce a las autoridades auxiliares de las 11 zonas de Mixco, puede que a simple vista no parezca una opción de importancia; sin embargo, las opiniones de los habitantes reflejaron otro resultado. Y un 71,8% asegura no conocer a los alcaldes auxiliares oficiales de las zonas que conforman el Municipio, siendo esta una mayoría con 290 personas.



Figura 11

Recuento de ¿Conoce al alcalde auxiliar de la zona de Mixco en la que reside?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
No	221	58,0%
Sí	162	42,0%

Total, de encuestas realizadas: 383

Fuente: Mirna B. 2021

El conteo de respuestas de personas que no conocen a su alcalde auxiliar supera la mitad de la muestra con un 58,0%, es decir, 221 habitantes desconocen quienes son sus autoridades auxiliares. Mientras el 42,0% asegura saber el nombre de su alcalde auxiliar y reconocerlo, siendo un grupo de 162 personas.



1.18 FODA

El FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como la externa. Es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Thompson, 1998, pág. 34).

Es un paso en el diagnóstico que permite evaluar la situación dentro de la organización. Este análisis permite determinar las fortalezas y debilidades respecto de sus competidores, y a partir de ellas, examinar la capacidad para aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas. “El proceso de análisis interno es conocido como auditoría del desempeño” (Goodstein, 1997, pág. 33).

Características de un FODA:

- a) Las fortalezas son todas aquellas destrezas que una empresa posee para lograr los objetivos.
- b) Las oportunidades son las condiciones externas, lo que todos pueden observar, como la popularidad y competitividad que tenga la organización para alcanzar su meta.
- c) Las debilidades es todo aquello que perjudique, es decir, elementos desfavorables para la organización y que no permiten la ejecución del objetivo trazado.
- d) Y, por último, las amenazas representan aquello que es perjudicial y que amenaza la supervivencia de la empresa, son externas y pueden convertirse en oportunidades mediante un análisis y ejecución adecuados.

Las fortalezas y oportunidades son capacidades, es decir, los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas, para el análisis FODA, siendo ya identificados los aspectos fuertes y débiles, se procede a evaluar ambos factores, “los aspectos que son considerados como fuertes son los activos competitivos, mientras que los débiles son los pasivos también competitivos” (Wilhelm, 1992, pág. 3).

Las amenazas representan la suma de las fuerzas que la organización no logra controlar, son aspectos negativos y posibles problemas. Al tener establecidas cada una de las partes del FODA,



es importante analizar los factores tanto internos como externos que influyen en el desempeño de una organización.

Foda del proyecto:

Fortalezas:

- a) La institución cuenta con una misión y visión, lo cual facilita su diagnóstico
- b) Disposición y recursos para elaborar el análisis de comunicación externa que se observa
- c) Apoyo de la dirección de comunicación social para realizar la evaluación completa del departamento y de sus plataformas de comunicación virtual
- d) Vasta información para conocer de primera mano todo lo relacionado a la institución y a qué se dedica

Oportunidades:

- a) Asistencia y apoyo del personal encargado del departamento
- b) Aceptación de cada una de las activadas realizadas, y de las que se proponen
- c) Buena relación interpersonal con el equipo de recursos humanos para el desarrollo del proyecto de comunicación
- d) Oportunidad de producir y mejorar los medios de comunicación de la institución y que de esta manera se solucione la problemática que se identificó

Debilidades:

- a) No se aprovechan los recursos con los que cuenta la institución para mejorar la comunicación externa
- b) No se manejan actualizaciones de información periódicas
- c) No existe segmentación de información en redes sociales, lo cual debilita la imagen de la institución
- d) El sitio web oficial de la institución no cuenta con actualización ni funcionalidad

Amenazas:

- a) Pérdida de visitas en sitios oficiales por la falta de atención



- b) Poca atención y mal manejo de la información vía redes sociales
- c) Difícil acceso a la información que complica la elaboración de las fases del proyecto a desarrollar
- d) Corto tiempo y poca disponibilidad para desarrollar cada uno de los planteamientos que se proponen

1.19 Problemas detectados

Según el cuestionario realizado y las encuestas difundidas se logró constatar los problemas detectados en las entrevistas que se tuvieron tanto con el director como el portavoz oficial de la institución. Como ya se mencionó anteriormente, en la comunicación externa se localizaron deficiencias en las redes sociales oficiales y en el sitio web de la Municipalidad de Mixco.

El primer problema detectado mediante el monitoreo de las páginas oficiales de la institución fue que se encontró un sitio web desactualizado y sin una estructura apropiada para quienes visitan la página web de la municipalidad. Esto implica un bajo número de visitas, y un alto porcentaje de desinformación para los habitantes no solo del municipio, sino también de las zonas que forman parte de él.

El segundo problema localizado mediante las entrevistas realizadas fue la atención deficiente al vecino vía redes sociales, según el resultado de la encuesta realizada el 42,6% de la muestra seleccionada utiliza Facebook no solo como entretenimiento sino también para informarse del acontecer social, y principalmente acerca de la zona en la que residen.

El tercer problema detectado fue que no existe una estructura definida en los medios de comunicación digitales que maneja la Unidad de Comunicación y Protocolo, según las inquietudes manifestadas por el grupo seleccionado, han sido generalmente la poca comunicación que existe entre la institución y los habitantes, así como también que la comunicación no es clara en los medios digitales.

El cuarto problema diagnosticado mediante los resultados de las encuestas es el desconocimiento de autoridades auxiliares y la poca importancia que la institución le da. Según la gráfica, el 58.0%



de la población desconoce quién es el alcalde de la zona de Mixco que reside, esto representa un resultado por encima de la mitad del grupo de la muestra seleccionada.

Todos los problemas detectados demuestran las deficiencias de comunicación externa de la institución. Esto implica una corta cobertura a la población que no solo necesita información sino algún servicio que pueda ser ofrecido mediante las plataformas digitales de la municipalidad.

De acuerdo a lo observado con las encuestas realizadas personalmente, no todas las personas conocen como utilizar un sitio web; sin embargo, eso no implica que no se pueda enseñar la forma correcta de utilizarlo. Por ejemplo, como realizar un pago en línea, la forma correcta de utilizar una bandeja directa de mensajes, y como comprender una a una las necesidades de los habitantes del municipio.

Los problemas observados son medibles y cuantificables, pues todos van enfocados a mejorar la comunicación externa y existen las herramientas apropiadas para llevarlo a cabo. Las opciones que se desean aplicar en la nueva estructura digital son las mencionadas en la gráfica.

A manera de aclaración se mencionan de nuevo las opciones planteadas, estas son: Conoce tu Muni, en este apartado se incluirían los nombres, contacto y dirección exacta de las alcaldías auxiliares de las 11 zonas de Mixco; así como, la fotografía y una pequeña biografía del alcalde para conocer un poco más de cerca a la autoridad. Así como un chat que permita atender de una forma sencilla al vecino y que por la situación de pandemia no puede acercarse a la Municipalidad de Mixco.



1.20 Planteamiento del problema

¿Es la desactualización de información en sitios web y redes sociales de la Municipalidad de Mixco lo que provoca un bajo nivel de uso?

Según los resultados de las encuestas, y la información recolectada. Los problemas de comunicación externa se proyectan en la desinformación y desactualización del sitio web. Noticias de hace dos años aproximadamente, pagos en línea sin una enseñanza previa de cómo ser realizados Poca información de autoridades para el público, diseño y estructura sin mayor novedad y poco atractivo visual, lo que en consecuencia representa poco uso y entradas.



1.21 Indicadores de éxito

A continuación, se enlista el apoyo institucional con que se cuenta para desarrollar el proyecto:

- a) Medios de comunicación, redes sociales oficiales, y sitio web a disposición para llevar a cabo la propuesta del proyecto a desarrollar.
- b) El equipo a cargo de las redes sociales y los encargados de diseñar el sitio web demostraron estar de acuerdo con la ejecución del proyecto, así como el director de la Unidad de Comunicación y Protocolo, Israel Toledo. Pusieron a entera disposición todas las herramientas para lograr los objetivos planteados.
- c) Aprobación del personal pertinente para lograr las metas propuestas, y facilitar las herramientas que permitan ejecutar con éxito los objetivos ya descritos.
- d) Un lugar asignado dentro de la unidad para trabajar el proyecto y ejecutarlo, así como los recursos para su elaboración.

1.22 Proyecto a desarrollar

Estrategia de comunicación externa para mejorar la estructura y contenido de las plataformas digitales de la Municipalidad de Mixco.



Capítulo II

Planificación del Plan Estratégico

2. Plan estratégico de comunicación

La estrategia podría definirse como aquella acción específica desarrollada para conseguir un objetivo propuesto, un conjunto coherente de decisiones sobre a emprender y los recursos disponibles a utilizar, que permite alcanzar objetivos propuestos. “Las estrategias tratan de desarrollar ventajas competitivas en productos, mercados, recursos o capacidades, de modo que aseguren la consecución de los objetivos” (Gauchi, 2014, pág. 5).

Un plan estratégico se hace realidad mediante procedimientos, este debe manifestar de forma clara y concisa toda la experiencia y el conocimiento comunicativo que existe en la institución para alcanzar los objetivos planeados, así también la misión que se fija.

Según Victoria Tur (Gauchi, 2014), la planificación de una estrategia consta de tres etapas, la primera consta de un análisis de situación, la segunda es un diagnóstico de la situación y por último, determinación de los objetivos de comunicación.

2.1 Descripción del plan estratégico de comunicación

La pandemia y sus consecuencias han cambiado la forma en la que los guatemaltecos realizan sus actividades, desde las más simples hasta las más elaboradas. El acceso a plataformas virtuales que permitan agilizar procesos y trámites es de vital importancia, pues con ello se disminuye el riesgo de contagios y aglomeraciones. Esto permite que las personas que pertenecen a grupos de riesgo eviten situarse en lugares que no cuentan con medidas apropiadas para atenderlos.

En consideración con los aspectos mencionados anteriormente, se desarrollará un plan que le permita a la población de Mixco efectuar consultas y realizar pagos de manera práctica y sencilla. Según los resultados del diagnóstico realizado anteriormente, las opciones propuestas mostraron resultados favorables.



El plan está dirigido a la población de Mixco y sus zonas aledañas, con un rango de edad de los 20 a los 50 años, puesto que por ser un grupo de riesgo su atención debe ser prioridad. También se dirige a diversa distribución étnica.

Como primera parte del plan se propondrá un rediseño de página web que le permita a los usuarios acceder de una manera sencilla a los pagos en línea disponibles, mostrándoles mediante una infografía el paso a paso para que los realicen de una forma práctica. Según las encuestas realizadas, el 56,7% de las personas no ha realizado una consulta pues, actualmente el portal web no cuenta con el mantenimiento necesario para su óptima función y propósito. Por ello, el rediseño y reestructura son de vital importancia para atender las necesidades.

Cabe mencionar que el sitio web de la Municipalidad de Mixco cuenta con pagos en línea; sin embargo, muchos usuarios no saben cómo hacer uso de ellos y constantemente se quejan en las redes sociales de la institución solicitando su revisión o, el arreglo de la misma.

En la segunda parte del plan se contempla la implementación de “Conoce tu Muni”, en la que se colocarán las direcciones, contactos directos, nombre y fotografías tanto de las alcaldías auxiliares como de los alcaldes de las mismas. Según la encuesta, el 71,8% desconoce a sus autoridades y tampoco conocen donde se encuentran ubicadas las oficinas.

Así mismo, se plantea implementar un buzón de dudas y consultas que le permita a la población solventar sus inquietudes o quejas de diversa índole. El 34,2% de los encuestados afirmó no tener un medio al cual dirigirse para ser escuchados o atendidos. Se tiene contemplado agregar secciones que le permitan ver a los usuarios y visitantes fotografías y vídeos de carácter noticioso, por ejemplo, el acontecer del Albergue Municipal de Mascotas, y como es el proceso de adopción, también el estado actual del municipio, los trabajos y actividades realizadas por la Municipalidad, etcétera.



Tanto en redes sociales, como página web se planea colocar segmentados para su sencilla consulta y lectura, se observó que la misma información de Facebook está en las demás redes sociales, lo cual se vuelve repetitivo y a su vez las consultas y el uso de las mismas decae en cuanto a visitas.

2.2 Misión

Como lo menciona la institución, la misión de la Municipalidad de Mixco es brindarle a sus ciudadanos una mejor calidad de vida, la situación que se vive actualmente debido a la pandemia no le permite a la población realizar sus actividades cotidianas de forma segura, por ello es de vital importancia proporcionarles las herramientas que faciliten las gestiones que regularmente realizan, en este caso, pagos en línea, y consultas importantes mediante la web, permitiendo así reforzar la comunicación con la institución, y que esta conozca mejor a sus habitantes.

2.3 Visión

De acuerdo a lo expresado por la institución, su misión principal es garantizar a la población su desarrollo mediante una calidad de vida sostenible, colocando al alcance de los vecinos los servicios y los medios para facilitar sus gestiones. La implementación accesible de herramientas que les permitan acotar tiempo y distancia, así como el resguardar su salud y evitar riesgos por la pandemia.

2.4 Elementos comunicacionales

Para la elaboración de este plan se tomarán en cuenta varios puntos referentes a la comunicación.

La comunicación es una capacidad que tienen los seres humanos para compartir información y crear conexiones, “es la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte” (Simón, 2016, pág. 5).

Entonces, la comunicación es el proceso mediante el cual un emisor y receptor establecen una conexión en un contexto determinado, para así transmitir o compartir información que ambos



comprenden, es así como los seres humanos establecen relaciones entre sí. “Es la acción y efecto de hacer a otro participe de lo que uno tiene, es descubrir, manifestar o hacer saber a cada uno alguna cosa, consultar, conferir con otros un asunto tomando su parecer” (Miranda, 2010, pág. 131)

Elementos del proceso comunicativo

Para aplicar el concepto de comunicación, es necesario contar con varios elementos básicos, los cuales complementan este proceso. Según Sandra Rojas (Miranda, 2010, pág. 133), estos son:

- a) Emisor: es quien origina el mensaje. Busca dentro de su repertorio para que este sea entendido.
- b) Receptor: es quien recibe y interpreta el estímulo que la fuente comunica. Decodifica el mensaje y de esta manera crea significado para él.
- c) Mensaje: información que se transmite, cualquier forma de expresión, ya sea oral, escrita, expresiva facial o kinésica, creada por la fuente y que envía al receptor.
- d) Canal de comunicación: es el medio físico a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, funciona para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptos.
- e) Código: es el conjunto estructurado de signos o símbolos, y reglas que utilizamos para elaborar un mensaje y poder comunicarnos.
- f) Ruido: es cualquier interferencia que perturba el proceso de la información, este puede presentarse en el canal o medio de comunicación, también puede ser molestia sonora.
- g) Contexto: es el entorno que exige cierto comportamiento de comunicación verbal y no verbal para su efectividad, la situación influye en el comportamiento de comunicación de la fuente y del receptor.



h) Retroalimentación: es un proceso mediante el cual se da respuesta al mensaje recibido, medida del receptor para mejorar el proceso de comunicación, sirviendo como un elemento que se contrapone a ruido.

Comunicación externa

Se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al público o mediante otros canales de información.

La comunicación es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, “es un proceso social importante, ya que sin este el hombre se encontraría aún en el primero escaño de su desarrollo y no existiría sociedad ni cultura” (Castillo, 2010, pág. 11).

La comunicación externa va de la mano de una buena política de comunicación interna, es decir, una depende de la otra, pues mediante un planteamiento teórico pero que en la práctica se da una disociación.

Según Annie Bartolí (1992, pág. 25) existen dos tipos de comunicación externa, siendo estas:

- a) Comunicación externa operativa: es aquella que se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad empresarial, se efectúa con todos los públicos externos de la compañía como clientes, proveedores, competidores, administración pública, etcétera.
- b) Comunicación externa estratégica: tiene por finalidad enterarse de los posibles datos de la competencia, la evolución de las variables económicas los cambios que pueden ser relevantes para la posición competitiva de la empresa.

Comunicación organizacional

Cumple una serie de funciones dentro de una organización, proporciona información acerca de los procesos internos, posibilita funciones de mando y de toma de decisiones, solucionando así problemas, así como también un diagnóstico de la realidad.



La comunicación organizacional engloba prácticas internas y externas de los flujos comunicativos, en los cuales se pone énfasis en la necesidad de alcanzar un equilibrio entre los canales formales e informales que se utilizan, “estos representan la estructura de la organización desde el punto de vista de las interrelaciones de comunicación, lo cual ayuda a elevar la eficiencia de transmisión del mensaje” (Bartolí, 1992, pág. 10).

Comunicación virtual

Es un tipo de comunicación surgido a partir de los avances tecnológicos de finales del siglo XX, este consiste en el uso de herramientas digitales que sirven como un canal para la emisión y recepción de mensajes. Internet ha creado una nueva realidad que debe ser explicada por la teoría de comunicación, pues este es un recurso que enlaza los elementos comunicacionales vinculados en el contexto virtual.

Redes sociales

Son servicios basados en la web que permiten a sus usuarios relacionarse, compartir información, coordinar acciones y en general, mantenerse en contacto. Las aplicaciones como Facebook, Instagram, Twitter, o LinkedIn son servicios basados en la web que permiten a sus usuarios mantener contacto, coordinar acciones y en general estar comunicados. “Estas aplicaciones son la nueva forma en la que se construye nuestra identidad *on-line* y el cauce mediante el que se agrega y comparte nuestra actividad en la red” (Orihuela, 2008, pág. 58).

2.5 Alcances y límites

Tabla 10 Plan

Estrategia	Alcances	Límites
Conoce tu Muni: implementar información que le permita a los vecinos conocer a sus	Llegar a más vecinos del municipio de Mixco y zonas aledañas	Periodo de tiempo limitado



<p>autoridades auxiliares, así como también, la ubicación y el contacto. Esto mediante publicaciones en redes sociales oficiales.</p>	<p>Divulgación del sitio web mediante publicaciones en redes sociales oficiales de la institución</p> <p>Lograr que la población tenga acceso y contacto con sus alcaldías auxiliares, así como con sus autoridades.</p>	<p>Servicio de internet deficiente de los usuarios, lo cual demore los resultados.</p> <p>Difícil acceso a las oficinas auxiliares por tránsito vehicular, u otro incidente.</p>
<p>Mejorar el contenido del sitio web con accesos que faciliten el uso del mismo.</p>	<p>Lograr más visitas y atraer nuevos usuarios. Y que conozcan los trabajos que desarrolla la Municipalidad.</p>	<p>Bajo presupuesto</p> <p>Tiempo insuficiente para culminar.</p>

Fuente: Elaboración propia

2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

El método es la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o para lograr un objetivo. Es el modo general que se emplea para abordar un problema, y es el camino fundamental empleado en una investigación, “el método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de una hipótesis” (Arias, 2012, pág. 19)

La metodología es el enlace entre el sujeto y el objeto de estudio de la investigación, por lo tanto, la investigación tomada es la cuantitativa, esta utiliza una recolección de datos mediante las encuestas y una medición numérica para obtener información y posteriormente realizar la interpretación de los mismos.

A continuación, se detallan los pasos que se tomarán en cuenta para el desarrollo de la estrategia:



- a) Exponer los resultados obtenidos del diagnóstico, y con base a ellos, coordinar los horarios para llevar a cabo las estrategias.
- b) Presentar las estrategias ante el director de Comunicación Social y Protocolo.
- c) Coordinar con la unidad de tecnología de la Municipalidad de Mixco el tiempo y espacio para mejorar los accesos y contenido del sitio web.
- d) Implementar una línea de trabajo par desarrollarla en conjunto con los diseñadores web.
- e) Producir el contenido para la divulgación del sitio web.
- f) Entregar los resultados de las estrategias a la Dirección de Comunicación Social y Protocolo.

2.6.1 Objetivo general

- a) Implementar acciones que permitan fortalecer los canales de comunicación virtual de la Municipalidad de Mixco.

Objetivos específicos

- b) Determinar la información necesaria para mejorar la atención al vecino en redes sociales y sitio web.
- c) Facilitar gestiones y consultas a los vecinos de Mixco en tiempo de pandemia.
- d) Incentivar el uso de las plataformas virtuales e incrementar su uso como herramientas de práctico acceso.

2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos

Organizar al equipo de tecnología con el que cuenta la institución, y junto con los diseñadores web trabajar en la estrategia que se implementará para mejorar los accesos y la realización de gestiones y consultas en línea de forma efectiva y viable.



Coordinar con el equipo encargado de las redes sociales de la institución el contenido que se presentará en el sitio web, esto como parte de la estructuración tanto de la página web como de la segmentación de información en redes sociales.

Realizar publicaciones en redes sociales oficiales de la institución que le permitan a los seguidores y usuarios conocer el sitio web, e incentivarlos a visitarlo, y así mismo que realicen pagos y visualicen el contenido a presentar.

2.6.3 Los indicadores para medir el cumplimiento

Son las herramientas para clasificar y definir de forma precisa los objetivos e impactos, estos facilitan la indicación que facilita estudiar donde se sitúa y adonde se quiere llegar respecto a los planes determinados, “son medidas verificables de cambio o resultado diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas” (Pérez, 2002, pág. 52)

Los indicadores son elementales para evaluar y dar seguimientos para predecir tendencias de situación de un país, y así valorar el desempeño institucional encaminado a lograr las metas y objetivos fijados en cada uno de los ámbitos de acción.

Tipos de indicadores

Según Angélica Mondragón (Pérez, 2002, pág. 55), existen, al menos, dos criterios para clasificar a los indicadores:

- a) A partir de la dimensión o valoración de la realidad económica, social, política o humana que se pretende expresar.
- b) Partiendo del tipo de medida o procedimiento estadístico necesario para su obtención.
- c) Dependiendo del campo de conocimiento que se pretende analizar.



Indicadores cuantitativos

Se refiere a las características que pueden determinarse de forma fiable, es decir, que son objetivamente verificables. “Incluyen varios elementos que deben ser medidos y después combinados, estos producen datos que son tratados de forma correcta para convertirse en información útil” (Jaramillo, 1998, pág. 43)

Como indicador se realizará una encuesta de 10 preguntas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de las nuevas disposiciones del sitio web, así como la efectividad de las estrategias y que tan útiles y efectivas fueron para los vecinos de Mixco.

2.6.4 Los instrumentos

Son un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información necesaria, y así evaluar y medir los datos que se obtengan. Según Bernardo

Calderón (Calderón, 2006, pág. 12), afirma que dentro de cada instrumento pueden distinguirse dos aspectos diferentes: una forma y un contenido, esto es:

- a) La forma del instrumento: se refiere al tipo de aproximación que se establece con lo empírico, a las técnicas que se utilizan para la tarea.
- b) El contenido: es la especificación de los datos concretos que se necesita conseguir; se realiza en una serie de *ítems* que no son otra cosa que los indicadores bajo la forma de preguntas, de elementos a observar, entre otros.

2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia

La operatividad de una estrategia se basa principalmente en fomentar la adaptación de los recursos de la organización a los cambios constantes del entorno para mantener o incrementar su competitividad. “Se compone de un plan de acción o táctica que permita ir logrando unos objetivos determinados y permanentes, cuantitativos, específicos y medibles, en un contexto variable” (School, 2015, pág. 55).



Los métodos para que una estrategia cumpla con su objetivo es principalmente conocer las circunstancias en las que el problema se desarrolla, esto quiere decir que se debe conocer la raíz de los problemas y abordarlos de manera que solventen las deficiencias que se encuentren.

En la siguiente tabla se muestran las actividades y los detalles que fortalecerán y apoyarán la ejecución de las estrategias planteadas anteriormente:

Tabla 11 Propuestas

Actividad	Descripción
Publicaciones en redes sociales oficiales de la institución promocionando el sitio web.	<i>Posts</i> en Facebook, Instagram y Twitter invitando a la población a realizar sus pagos en línea. Así como visitar el sitio web, mediante
Publicaciones en redes sociales oficiales con los datos de alcaldías auxiliares	ello mejorar el número de visitas con las que actualmente cuenta la página en internet. También publicar en las redes sociales los contactos, y dirección de las alcaldías auxiliares.
<i>Human Banner</i> tipo mochila	Promocionar el sitio web mediante banners portátiles, que recorrerán sitios claves de Mixco, Calzada Roosevelt y paradas de buses, así como también frente a centros comerciales más concurridos.



Anuncio en pantallas, ubicadas en pasarelas cercanas a la cabecera municipal y calzada Roosevelt.	Publicidad exterior anunciando y promocionando los nuevos accesos del sitio web, indicando como buscarlo y que consultas se pueden realizar.
---	--

Fuente: Elaboración propia

2.7 Financiamiento

El proyecto que se planifica desarrollar será financiado por la institución, la Municipalidad de Mixco, mediante el lugar donde se desarrollará el Ejercicio Práctico Supervisado, la Unidad de Comunicación y Protocolo.

A pesar que la emergencia sanitaria provocada por el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS-CoV-2) ha perjudicado económicamente a muchas empresas e instituciones, la Municipalidad de Mixco se ha mantenido gracias a los fondos gubernamentales que maneja. Por ello los gastos serán cubiertos por la institución.

Los costos de diseño se trabajarán en conjunto con la institución, pues ellos cuentan con el equipo y licencias de programas para trabajar el arte que se publicará en las redes sociales.

2.8 Presupuesto

Tabla 12 Cotización

Cantidad	Financiamiento	Descripción	Costo por unidad	Precio total
1	Institución	Rediseño y costo de dominio del sitio web.	Q. 80,000	Q. 80,000
4	Institución	Diseño de banners promocionales.	Q. 250	Q. 1,000



		Impresión	Q. 500	Q. 2, 000
1	Institución	Animación para pantallas.	Q. 10, 000	Q. 10, 000
24	Estudiante EPS, Institución.	Diseño de línea gráfica para redes sociales.	Q. 50. 00	Q. 1, 200
			Total	Q. 98, 300

2.9 Beneficiarios

El proyecto que se planifica y que será ejecutado en el área de comunicación y protocolo beneficiará a la Municipalidad de Mixco en primera instancia, puesto que fortalecerá los medios de información con los que cuenta la institución, así como la comunicación externa que maneja la unidad, debido a que es demasiada la demanda de comentarios y quejas, y las estrategias que se planean implementar evitarán la saturación de las redes sociales oficiales, permitiendo que el sitio web y sus nuevas implementaciones mejoren dichas deficiencias.

Como segundos beneficiarios está la población mixqueña, usuarios activos de las redes sociales y visitantes del sitio web, personas que utilicen medios de información y consulta vía internet, además, el fin primordial de las estrategias presentadas anteriormente es precisamente mejorar la atención que la institución le brinda a los vecinos de Mixco.

En la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 es primordial que las instituciones les brinden a las personas los accesos y herramientas que permitan agilizar sus gestiones y así evitar riesgos por la pandemia, y que estos estén al alcance de un clic. Con esto se facilitarán pagos en línea, consultas, atención e información que necesiten aclarar.



2.10 Recursos Humanos

Dirección, asistencia, y atención:

Israel Toledo, Dirección de Comunicación Social y Protocolo

Mynor Espinoza, Portavoz oficial de la Municipalidad de Mixco

Gio Romero, Asistente de dirección

Jürgen Marroquín, Auxiliar de Comunicación

Marcela Gómez, secretaria de Dirección

Mónica Coronado, secretaria de unidad

Diseñadores de material posteadado en redes sociales:

Raúl Poroj

Lenny Tejada

Marisol González

Alejandra Morales

Allison Tuc

Mario Cobar

Redes sociales y Community Manager. Atención:

Roberto Oxcal

William Vielman

Jonathan Sánchez

Equipo de diseño audiovisual:

David Martínez

Enrique Alonzo

Héctor Herrera

Juan Carlos Caal



2.11 Área geográfica de acción

La ejecución y plan estratégico se llevará a cabo la Unidad de Comunicación y Protocolo de la Municipalidad de Mixco, ubicada en la 5ta avenida y 4ta calle de la zona 1, cabecera municipal.

2.12 Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 13 Actividades

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Publicaciones en redes sociales oficiales de la institución promocionando el sitio web y los pagos en línea disponibles.	Determinar la información necesaria para mejorar la atención al vecino en redes sociales y sitio web.	Q. 1,500	Estudiante de EPS y diseñador de la institución.	Instalaciones de la Municipalidad de Mixco, en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo. Cabecera Municipal de Mixco	Población del Municipio de Mixco y sus zonas aledañas.	08 de junio al 15 de agosto



<p><i>Humman</i> Banners</p>	<p>Facilitar gestiones y consultas a los vecinos de Mixco en tiempo de pandemia.</p>	<p>Q. 3,000</p>	<p>Personal de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo</p>	<p>Instalaciones de la Municipalidad de Mixco, en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo. Calzada Roosevelt, Zona 1 de Mixco</p>	<p>Población del Municipio de Mixco y sus zonas aledañas. Usuarios</p>	<p>20 de julio a 30 de julio</p>
<p>Anuncio en pantallas, ubicadas en pasarelas cercanas a la cabecera municipal y calzada Roosevelt.</p>	<p>Incentivar el uso de las plataformas virtuales e incrementar su uso como herramientas de práctico acceso.</p>	<p>Q. 5, 000</p>	<p>Personal de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco</p>	<p>Calzada Roosevelt</p>	<p>Población que transita por el área perteneciente a Mixco Usuarios</p>	<p>30 de julio a 10 de agosto</p>



2.13 Cronograma del plan de comunicación

Mes de junio de 2021

Tabla 14 Diagnóstico y estrategia

Actividades	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4									
Publicaciones			x					x			x	x				x	x				x	x			
Banners																									
Anuncios en pantallas																									

Mes de julio de 2021

Actividades	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4									
Publicaciones	x	x	x	x	x			x			x		x	x		x	x				x	x			
Banners											x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Anuncios en pantallas																x	x	x	x	x					

Mes de agosto de 2021

Actividades	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4									
Publicaciones	x	x	x		x	x		x	x		x	x	x			x	x				x	x			
Banners																									
Anuncios en pantallas	x	x	x	x	x			x	x																



Capítulo III

Ejecución de la Estrategia

3. Informe de la ejecución

La ejecución de un proyecto es la elaboración de las estrategias planteadas previamente en la planificación, esto permite que los objetivos trazados sean conseguidos como se propusieron en un inicio. Esta fase es relevante pues en ella se ve reflejado el éxito de lo planificado previamente en un proyecto. “La ejecución es una fase compleja pues en esta se decide si la práctica tendrá el éxito deseado o no, por ello las etapas que conforman un plan deben ser claras y detalladas” (Goodstein, 1997, pág. 35).

La ejecución de un plan conlleva un seguimiento de los procesos ya planeados, estas actividades definen las acciones y los objetivos trazados y, que mediante el resultado se aprecie el éxito o el fracaso de las estrategias planteadas.

3.1 Ejecución 1

Estrategia de comunicación virtual en redes sociales de la Municipalidad de Mixco

Objetivo de la actividad

Incentivar al ciudadano realizar y agilizar sus pagos y consultas en línea, evitando así las aglomeraciones al hacer pagos y consultas de ornato. Ante la crisis sanitaria es de vital importancia generar accesos que permitan salvaguardar la vida y la salud de los vecinos de Mixco.

Medio utilizado

Posts en Facebook, Instagram y Twitter invitando a la población a realizar sus pagos en línea. Así como visitar el sitio web, mediante ello mejorar el número de visitas con las que actualmente cuenta la página en internet. Y agilizar procesos que los ciudadanos necesiten.



Área geográfica de impacto

Zona 1 de Mixco y sus zonas aledañas, así como la población vecindada a este municipio.

Presupuesto en esta acción

Tabla 15 Presupuesto de la acción 1

Cantidad	Descripción	Costo por unidad	Precio total	Financiamiento
25	Diseño de línea gráfica para redes sociales.	Q. 50. 00	Q. 1, 250	Institución.
		Total	Sin costo	

Comprobación del material

Figura 16 Publicaciones en Facebook ejecución #1

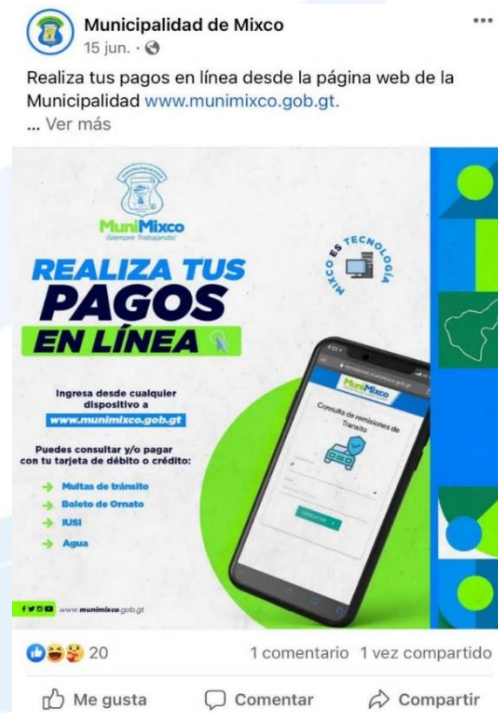




Figura 17 Publicaciones en Facebook pagos en línea

Municipalidad de Mixco
18 jun. · 🌐

Realiza tu consulta y pago de IUSI desde casa ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimi... Ver más

17 4 comentarios

Me gusta Comentar Compartir

Municipalidad de Mixco
21 jun. · 🌐

Realiza tus pagos y consultas con un solo click ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimi... Ver más

16

Me gusta Comentar Compartir

Municipalidad de Mixco
24 jun. · 🌐

Realiza tus pagos y consultas con un solo click ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimi... Ver más

MIXCO ES TECNOLOGÍA

Municipalidad de Mixco
2 jul. · 🌐

Durante el mes de Julio exoneración del 100% de multa sobre IUSI, realiza tus pagos en agencias Municipales, bancos del sistema de Mixco y en línea ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🍷

f t i y



Figura 18 Publicaciones en Facebook pagos en línea

Municipalidad de Mixco
5 jul. · 🌐

Durante el mes de Julio exoneración del 100% de multa sobre IUSI, realiza tus pagos en agencias Municipales, bancos del sistema de Mixco y en línea ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🍷



Municipalidad de Mixco
5 jul. · 🌐

Realiza tus pagos en línea desde la página web de la Municipalidad www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🍷



👍 24

2 comentarios 1 vez compartido

Municipalidad de Mixco
7 jul. · 🌐

Contamos con exoneración de multas de tránsito, realiza tus pagos en Agencias Bancarias, Cajas Municipales, vía P.O.S y en línea ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🍷



Municipalidad de Mixco
7 jul. · 🌐

Paga en línea desde casa ingresando a la página de la Municipalidad www.munimixco.gob.gt.

... Ver más

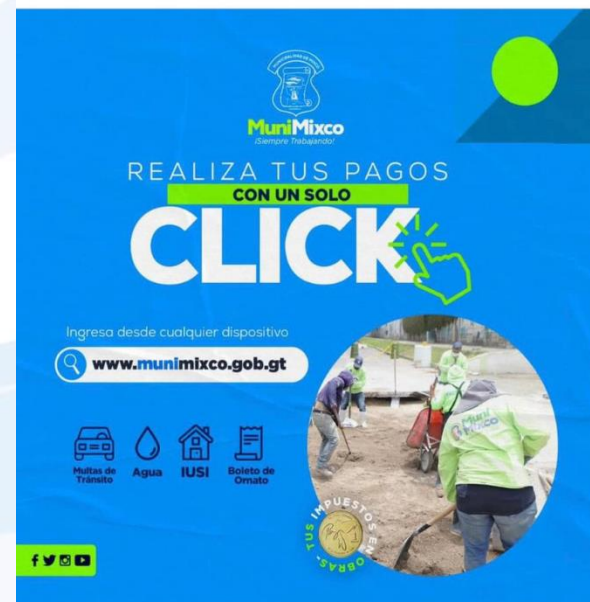




Figura 19 Publicaciones en Facebook visita la página web

Municipalidad de Mixco
11 jul. · 🌐

Realiza tus pagos en línea a través de nuestra página web www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 💛



Municipalidad de Mixco
9 jul. · 🌐

Visita nuestra página web y realiza tus consultas y tus pagos.

#SiempreTrabajando 💛



10 1 vez compartido

Municipalidad de Mixco
19 jul. · 🌐

Realiza tus pagos en línea a través de nuestra página web www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 💛



Municipalidad de Mixco
13 jul. · 🌐

Contamos con exoneración de multas de tránsito, realiza tus pagos en Agencias Bancarias, Cajas Municipales, vía P.O.S y en línea ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 💛



Figura 20 Publicaciones en Facebook realiza tus pagos

Municipalidad de Mixco
5 días · 🌐

¡Exoneración de IUSI durante el mes de Julio!

Realiza tus pagos en Agencias Municipales, bancos del sistema de Mixco y en línea ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🍷

Municipalidad de Mixco
20 jul. · 🌐

Durante el mes de Julio exoneración del 100% de multa sobre IUSI, realiza tus pagos en agencias Municipales, bancos del sistema de Mixco y en línea ingresando a la página web de la Municipalidad www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🍷

Municipalidad de Mixco
1 día · 🌐

Realiza tus pagos en línea a través de nuestra página web www.munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🍷

Figura 21 Publicaciones en Instagram consulta y paga en línea





Figura 22 Publicaciones en Instagram consulta tus multas





Figura 23 Publicaciones en Instagram



Figura 24 Publicaciones en Twitter realiza tus pagos





Figura 25 Publicaciones en Twitter

 **MuniMixco** @MuniMixco_ · 19 jul. ...

Realiza tus pagos en línea a través de nuestra página web munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🇬🇲



1 ↻ 2 ↗

 **MuniMixco** @MuniMixco_ · 20 jul. ...

Durante el mes de Julio exoneración del 100% de multa sobre IUSI, realiza tus pagos en agencias Municipales, bancos del sistema de Mixco y en línea ingresando a la página web de la Municipalidad munimixco.gob.gt.

#SiempreTrabajando 🇬🇲



🗨 ↻ ❤ ↗



Gracias a la difusión de publicaciones publicitando el sitio web y compartiendo el enlace en redes sociales, hubo un incremento de pagos en línea, los encargados de dichas plataformas comentaron que recibieron mensajes positivos respecto al sitio web y los accesos que en ella se encuentran. Así como también, comentarios que contribuyen a seguir mejorando los medios de comunicación digitales con los que cuenta la institución.

Un ejemplo de ello, son las capturas que se muestran a continuación:

Figura 26 Publicación en Facebook





Figura 27 Publicación en Instagram Alcaldías Auxiliares





3.2 Ejecución 2

Campana informativa en redes sociales sobre alcaldías auxiliares y cajas municipales ubicadas en el municipio de Mixco.

Objetivo de la actividad

Que el vecino conozca a sus autoridades auxiliares, así como también la forma de contactarlos, sea de forma virtual y presencial. Proporcionándole los medios y los accesos que los acerquen a ellos, por ejemplo, la dirección exacta de donde estas están ubicadas.

Medio utilizado

Redes sociales oficiales de la institución, Facebook, Instagram y Twitter.

Área geográfica de impacto

Zona 1 de Mixco y sus zonas aledañas, así como la población avecindada a este municipio.

Presupuesto para esta acción

Tabla 16 Presupuesto para la acción 2

Cantidad	Descripción	Costo por unidad	Precio total	Financiamiento
9	Diseño de línea gráfica para redes sociales.	Q. 50. 00	Q. 450	Institución.
		Total	Sin costo	



Comprobación del material

Figura 28 Publicaciones en Facebook ejecución #2

Municipalidad de Mixco
2 de julio a las 16:08

Les compartimos la nueva ubicación de la Alcaldía Auxiliar Zona 6 Sur de Mixco, visítala y realiza tus consultas, denuncias y solicitudes.
#SiempreTrabajando

25 2 veces compartido

Municipalidad de Mixco
21 de julio a las 15:43

Te compartimos la ubicación de las Alcaldías Auxiliares, donde podrás realizar tus denuncias, solicitudes y pagos.
#SiempreTrabajando

Zona	Ubicación
Zona 1 Norte	Sta. Calle 6-35 Zona 1 de Mixco
Zona 1 Sur	9da Ave 17-35 La de Coy Zona 1 de Mixco
Zona 2 de Mixco	Sta. Ave. "A" 0-60 Col. El Tesoro Zona 2 de Mixco
Zona 3 de Mixco	10ma. Calle 11-05 Col. Nueva Montserrat Zona 3 de Mixco
Zona 3 C.C. Eskala	Solano 3, C.C. Eskala zona 3 de Mixco
Zona 4 de Mixco	8da Ave. 5-80 Col. Montserrat 6 zona 4 de Mixco
Zona 5 de Mixco	Sta. ave. 15-45 Col. Primero de Julio Zona 5
Zona 6 Norte	11 Ave. Sobra Bulevar El Cominero 18-34 San Francisco 1 Zona 6 de Mixco
Zona 6 Centro	Sección 02 lote 2, Col. El Milagro zona 6
Zona 6 Sur	Bulevar Principal 63-96 Aldea Sacoj Chiquito, zona 6 de Mixco
Zona 7 de Mixco	12 Calle 9-35 Col. El Paraíso zona 7 de Mixco
Zona 8 de Mixco	3era. Calle 6-72 Sector A-3 C.C. SanKris Mall, sótano 3 zona 8 de Mixco
Zona 9 de Mixco	1era. Calle "A" sector La lista, Ciudad Satélite Zona 9 de Mixco
Zona 10 de Mixco	Sta. Ave. y 31 calle "A" 8-20 Jardines la Comunidad zona 10 de Mixco
Zona 11 de Mixco	4ta. Calle B 13-43 La de Fuentes, zona 11 de Mixco
Zona 11 de Mixco	Sta. Ave. 5-75 Bulevar Jardines de Minerva zona 11 de Mixco

53 5 comentarios 12 veces compartido

Figura 29 Publicación en Facebook cajas municipales

Municipalidad de Mixco
22 de julio a las 16:23

Ten compartimos la ubicación de nuestras cajas Municipales y realiza tus pagos.
#SiempreTrabajando

CAJAS MUNICIPALES
Cerca de Ti
donde puedes realizar tus pagos

Zona 1 de Mixco	CC Estela Roosevelt
Dirección: 4ta Calle 4-98 zona 1 de Mixco	Dirección: 54kmz 1, C.C. Estela Roosevelt
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábados de 8:00 a 12:00 horas	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs
Primero de Julio	Paseo 1
Dirección: Tercera y 2da Calle zona 5 de Mixco, Calle Primera de Julio	Dirección: 12 Calle 1-25 Colonia El Paseo 1, zona 7 de Mixco
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábados de 8:00 a 12:00 horas. Extensión: 4372	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábados de 8:00 a 12:00 horas. Extensión: 4378
Mínerva 1	Mínerva 2
Dirección: 15av 14-04 Pisos de Mínerva, zona 7 de Mixco	Dirección: 15a Av 5-75, Jardines de Mínerva 2, zona 7 de Mixco
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábados de 8:00 a 12:00 horas. Extensión: 4374	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábados de 8:00 a 12:00 horas. Extensión: 4375
CC SanKris Mall	Paseo Las Campesinas
Dirección: Zona 2, C.C. San Kris Mall, zona 5 de Mixco	Dirección: 2Av 3-85, Paseo Las Campesinas, zona 4 de Mixco
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábados de 8:00 a 12:00 horas. Extensión: 4729 - 4730	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábados de 8:00 a 12:00 horas. Extensión: 4779

CONSULTA Y PAGA EN LÍNEA
www.munimixco.gub.gt

18

Municipalidad de Mixco
26 de julio a las 13:47

Visita la caja municipal de zona 1 de Mixco y realiza tus pagos de IUSI, agua y multas de tránsito.
#SiempreTrabajando

CAJA MUNICIPAL

MuniMixco
Siempre Trabajando

CAJA MUNICIPAL
SERVICIOS

- Pago de IUSI
- Pago de Agua
- Pago de Multas de Tránsito
- Pago de Multas de Tránsito
- Pago de Multas de Tránsito
- Pago de Multas de Tránsito

Lunes a Viernes
8am a 5pm

Sábado
8am a 12pm

4ta Calle 4-98
zona 1 de Mixco

16

3 comentarios



Figura 30 Publicaciones en Instagram y Twitter

munimixco 14 mi

MuniMixco
Siempre Trabajando!

UBICACIÓN DE ALCALDÍAS AUXILIARES

• Zona 1 Norte Sta. Calle 8-35 Zona 1 de Mixco	• Zona 1 Sur 6a Ave 17-35 Lo de Coy Zona 1 de Mixco
• Zona 2 de Mixco 6ta. Ave. "A" 0-69 Col. El Tesoro Zona 2 de Mixco.	• Zona 3 de Mixco 10ma. Calle 11-05 Col. Nueva Montserrat Zona 3 de Mixco.
• Zona 3 C.C.Eskala Sótano 3, C.C. Eskala zona 3 de Mixco	• Zona 4 de Mixco 2da Ave. 5-80 Col. Montserrat 2 zona 4 de Mixco
• Zona 5 de Mixco Sta. ave. 15-45 Col. Primero de Julio Zona 5	• Zona 6 Norte 11 Ave. Sobre Bulevar El Caminero 18-34 San Francisco 1 Zona 6 de Mixco.
• Zona 6 Sur Bulevar Principal 63-96 Aldea Sacoj Chiquito, zona 6 de Mixco	• Zona 6 Centro Sección QQ lote 2, Col. El Milagro zona 6
• Zona 7 de Mixco 12 Calle 9-35 Col. El Paraiso zona 7 de Mixco.	• Zona 8 de Mixco 3era. Calle 6-72 Sector A-3 C.C. SanKrisMall, sótano 3 zona 8 de Mixco.
• Zona 9 de Mixco 1era. Calle "A" sector La Isla, Ciudad Satélite Zona 9 de Mixco.	• Zona 10 de Mixco 6ta. Ave. y 31 calle "A" 6-25 Jardines la Comunidad zona 10 de Mixco.
• Lo de Fuentes Zona 11 4ta Calle B 13-43 Lo de Fuentes, zona 11 de Mixco	• Zona 11 de Mixco 5ta. Ave. 5-75 bulevar Jardines de Minerva zona 11 de Mixco.

Enviar mensaje



Figura 31 Publicaciones en Instagram y Twitter



Figura 32 Publicaciones en Twitter

 **MuniMixco** @MuniMixco_ · 22 jul. ...

Ten compartimos la ubicación de nuestras cajas Municipales y realiza tus pagos.

#SiempreTrabajando 🟡



CAJAS MUNICIPALES
Cerca de Ti
donde puedes realizar tus pagos

Zona 1 de Mixco
Dirección: 4ta calle 4-98
zona 1 de Mixco
Horario:
Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs
Sábados de 8:00 a 12:00 horas

CC Eskala Roosevelt
Dirección: Sótano 3, C.C. Eskala Roosevelt
Horario:
Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs

1 1 3 1

 **MuniMixco** @MuniMixco_ · 17h ...

Visita la caja Municipal de la nueva MiniMuni del Centro Comercial Eskala Roosevelt.

#SiempreTrabajando 🟡



CAJA MUNICIPAL ESKALA

🕒 **Lunes a Domingo**
9:00 AM a 6:00 PM
Sótano 3, C.C. Eskala Roosevelt
zona 3 de Mixco

1 1 1



3.3 Ejecución 3

Gestión de comunicación y atención virtual al vecino de Mixco por medio de Facebook

Objetivo de la actividad

Mejorar la atención al vecino mediante la página oficial de Facebook de la Municipalidad de Mixco, para así atender de primera mano las necesidades e inquietudes de la población mixqueña.

Medio utilizado

Instagram y Facebook

Área geográfica de impacto

Zona 1 de Mixco y sus zonas aledañas, así como la población vecindada a este municipio.

Presupuesto para esta acción

Tabla 17 Presupuesto para la acción 3

Cantidad	Descripción	Costo por unidad	Precio total	Financiamiento
1	Diseño de línea gráfica para redes sociales.	Q. 50. 00	Q. 50	Institución.
		Total	Sin costo	



Comprobación del material

Figura 33 Publicación consultas en línea Ejecución #3

REALIZA TUS CONSULTAS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

- 1 Ingresa a **Municipalidad de Mixco**
- 2 Escribenos via **INBOX** para poder ayudarte de una manera más personal

MuniMixco
¡Siempre Trabajando!

munimixco

munimixco Realiza tus consultas a través del Inbox de nuestras redes sociales.

#SiempreTrabajando 🤝

7 sem

12 Me gusta

7 DE JUNIO



3.4 Actividades y calendarización

Calendarización de actividades del EPS Licenciatura 2021

Tabla 18 Actividades

Fecha	Tema	Actividad
18 de enero de 2021	Reunión informativa EPS	Dr. José María Torres
02 de febrero de 2021	Reunión Árbol de problemas y FODA	Licda. Krista Ramírez
03 de febrero de 2021	Reunión Métodos de investigación	Dr. Marcio Julio Ochoa España
04 de febrero de 2021	Reunión de Diagnóstico y fases del EPS	Licda. Evelyn Hernández
05 de febrero de 2021	Reunión de Comunicación organizacional	Licda. Brenda Yanira Chacón
08 de febrero de 2021	Reunión Normas APA y Estilo	Licda Silvia Pérez Telón
09 de febrero de 2021	Reunión Medidas preventivas en salud, seguridad ocupacional y Covid-19	Lic. Víctor Figueroa
10 de febrero de 2021	Reunión informativa EPS	Dr. José María Torres
17 de febrero de 2021	Reunión Herramientas Digitales	Lic. Mynor Martínez
23 de febrero de 2021	Reunión de introducción del Grupo 1	Licda. Krista María
15 de marzo de 2021	Reunión informativa EPS	Dr. José María Torres
06 de abril de 2021	Deficiencias de comunicación detectadas en la unidad.	Reunión en la Unidad de Comunicación y Protocolo de la Municipalidad de Mixco.
08 de abril de 2021	Problemática de comunicación externa	Reunión con el portavoz oficial de la Municipalidad.
09 de abril de 2021	Historia de Mixco	Reunión con el historiador, Osberto Gómez.



14 de mayo de 2021	Reunión informativa EPS Fase 2	Dr. José María Torres
31 de mayo de 2021	Reunión informativa Plan de Comunicación	Dr. José María Torres
05 de junio de 2021	Reunión de Grupo 1	Licda. Krista Ramírez
21 de junio de 2021	Sitio web y contenido	Reunión con Jürgen Marroquín, Auxiliar de comunicación.
22 de junio de 2021	Presentación de resultados del Diagnóstico	Reunión con el director de comunicación Israel Toledo.
12 de julio de 2021	Reunión informativa Fase 3	Dr. José María Torres

Fuente: Elaboración propia



Conclusiones

1. Realizar un diagnóstico de comunicación en una institución forma parte fundamental de un proyecto, pues mediante este se conocen los problemas que perturban los canales de información y que no permiten que la comunicación sea fluida y clara. Mediante este proceso también se conocen las debilidades con las que cuenta la empresa, y se realizan planificaciones que permitan fortalecerlas.
2. Una estrategia de comunicación correctamente planteada y ejecutada le permite a la institución llegar a más lugares y personas, para ser reconocidos y valorados. Si la comunicación interna de una empresa se encuentra débil, esto se verá reflejado en el área informativa externa. En el caso de la Municipalidad de Mixco, la poca atención al vecino produjo que se desatendieran aspectos importantes como la comunicación e información ofrecida en redes sociales de la institución.
3. El apoyo y el compromiso que las instituciones realizan en pro de sus comunidades es de importancia, pues demuestra el interés en mejorar y contribuir a la atención de la población más vulnerable, y en tiempo de emergencia sanitaria es imprescindible realizar mejoras en los servicios que las instituciones públicas otorgan a la ciudadanía.
4. Uno de los principales objetivos para la elaboración de este proyecto es ayudar a la institución mediante el desarrollo apropiado de cada una de las estrategias, y así otorgarle a la Municipalidad de Mixco una herramienta o guía para seguir mejorando en el ámbito de la comunicación externa.



Recomendaciones

1. Implementar un rediseño práctico y de uso más sencillo en el sitio web de la Municipalidad de Mixco, para que los usuarios tengan al alcance las herramientas necesarias y de fácil acceso que les permitan realizar sus gestiones y consultas, así como los pagos correspondientes. En época de emergencia sanitaria es de suma importancia buscar alternativas digitales que agilicen las actividades que los guatemaltecos realizan, y así evitar la propagación del virus y el riesgo del mismo.
2. Promover plataformas digitales para mejorar la atención a los vecinos, puesto que se vive una realidad complicada debido al virus, y el apoyo a los guatemaltecos debe mejorar y centrarse en apoyar a los adultos mayores, ya que corresponden a grupos de riesgo.
3. Publicitar los sitios web que se dedican a prestar y brindar servicios públicos, permitiendo que la población los conozca y aprenda a utilizarlos, esto mediante publicaciones en medios oficiales y publicitando de forma más amplia, por ejemplo, en banners, pantallas, animaciones y otras herramientas de acceso práctico.
4. Tomar las medidas de higiene y seguridad dadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, esto con el fin de reducir y evitar los contagios, así como disminuir la propagación del Covid-19 no solo en la institución, sino también en el Municipio de Mixco.



Referencias

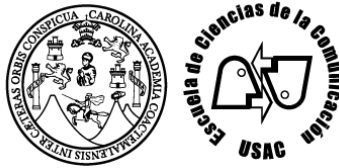
- Abascal, E. (2005). Análisis de encuestas. Esic.
- Abreu, J. L. (2015). Análisis al Método de la Investigación. International Journal of Good Conscience, 10.
- Abril, V. H. (2010). Técnicas e instrumentos de la investigación. Buenos Aires, Argentina: Edit.
- Álvarez, J. (2011). Diagnóstico de comunicación organizacional de la empresa productora de cienfuegos. Santa Clara.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica . Caracas: Episteme.
- Bartolí, A. (1992). Comunicación y organización. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Calderón, B. (2006). Metodología para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson.
- Castillo, A. (2010). Introducción a las Relaciones Públicas. Madrid, España: BELY DIGITAL.
- Collado, C. F. (1992). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas.
- Gauchi, V. T.-V. (2014). El plan estratégico de comunicación. Estructura y fundiones. Razón y Palabra, 20.
- Goodstein, L. (1997). Planeación estratégica aplicada. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. 4.
- Jaramillo, J. M. (1998). Indicadores de gestión. 3R Editores.
- Jervis, T. M. (2021). Técnicas de estudio . En Fichas de paráfrasis (pág. 75). Buenos Aires.
- Merlin, H. E. (2008). La observación como indagación y método. Métodos cuantitativos aplicados. Estados Unidos .
- Miranda, S. R. (2010). Manual de Lenguaje. Guatemala: Pauta creativa.
- Morales, F. (2018). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa.
- Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Esic.
- Orihuela, J. L. (2008). Internet: la hora de las redes sociales. Al otro lado de la pantalla, 119.
- Ortega, A. (2018). Enfoques de investigación. México.



- Ortíz, G. (2015). Técnicas de investigación Cuantitativas y Cualitativas. México : 3R Ediciones.
- Pérez, A. R. (2002). Cultura, Estadística y Geográfica. Información y análisis, 60.
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación. Distrito Federal: McGraw-Hill Education.
- Sanjuán, L. D. (2011). La observación. México: UNAM.
- School, E. B. (2015). Retos Supply Chain. Barcelona: Planeta Formación.
- Simón, J. F. (2016). La Comunicación . Venezuela: Salus.
- Thompson, A. (1998). Dirección y administración estratégicas: conceptos, casos y lecturas. México: MacGraw-Hill Interamericana.
- Velásquez, D. H. (2017). Plan de Desarrollo Municipal de Mixco . Guatemala.
- Wilhelm, W. (Noviembre de 1992). Changing corporate culture: or corporate behavior? How to change your company. The Executive, pág. 6.



Anexos



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

Encuesta para evaluar el uso los medios virtuales de la Municipalidad de Mixco

1. ¿Qué edad tiene?

20 a 25 años 25 a 30 años 30 a 35 años 35 a 40 años 40 a 50 años Más de 50 años.

2. Zona de Mixco en la que reside

Zona 1
Zona 2
Zona 3
Zona 4
Zona 5
Zona 6
Zona 7
Zona 8
Zona 9
Zona 10
Zona 11

3. ¿Qué red social utiliza más?

Facebook Instagram Twitter Web



4. ¿Cuál es el uso que le da a esta red social?

Ocio Entretenimiento Información

5. ¿Sabía usted que la Municipalidad de Mixco tiene redes sociales?

Sí No

6. ¿Conoce usted o ha visitado el sitio web de la Municipalidad de Mixco?

Sí No

7. Si su respuesta es No, ¿Qué tipo de consulta realiza?

Noticias Pagos en línea Información Licencias de construcción
No he consultado

8. Si su respuesta es No, ¿Qué contenido le gustaría ver en el sitio web al visitarlo por primera vez?

Conoce tu Muni (dirección y contacto de alcaldías auxiliares)

Buzón de dudas y consultas

Vídeos y fotografías de carácter noticioso

9. ¿Sabía usted que cada zona de Mixco posee un alcalde auxiliar y autoridades?

Sí No

10. ¿Conoce a los alcaldes auxiliares de las 11 zonas en las que se divide Mixco?

Sí No

11. ¿Conoce al alcalde auxiliar de la zona de Mixco en la que reside?

Sí No



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

Encuesta interna para evaluar la Unidad de Comunicación y Protocolo de la Municipalidad de Mixco

1. ¿Conoce usted cual es el fin primordial del Departamento de Comunicación? Argumente su respuesta.

2. ¿Qué canales de información utilizan para comunicarse?

Grupo de WhatsApp Zoom Salón de reuniones Correo electrónico

3. ¿Cuándo se debe tomar una decisión o decisiones importantes para la institución o para el departamento, es tomada en cuenta su opinión?

Sí No

4. ¿Cómo mejoraría la comunicación interna?

Debate Lluvia de ideas Reuniones semanales para solventar dudas y problemas Diálogo abierto

5. ¿Cómo describiría el ambiente en el que trabaja?

Excelente Bueno Regular Malo

6. ¿Son sus objetivos laborales alcanzados con éxito diariamente?

Sí No



7. ¿Qué actividades implementaría para mejorar aún más el ambiente laboral?

Juegos y trivias Cantar Frase motivacional Actividad física

8. ¿Cómo es la comunicación y convivencia con sus compañeros de trabajo?

Excelente Buena Regular Podría mejorar

9. ¿Existe cortesía, respeto, cordialidad y buenos modales entre sus compañeros de trabajo?

Sí No

10. En tiempo de emergencia sanitaria, ¿Se siente seguro en su área de trabajo respecto a la pandemia del Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS-CoV-2) COVID 19?

Sí No

11. Si su respuesta es Sí, indique lo siguiente:

Me siento seguro, puesto que existen áreas pertinentes de higiene dentro de las instalaciones

Todos usan mascarilla

Guardo la distancia personal entre mis compañeros y demás colaboradores

Limpio constantemente mi área de trabajo

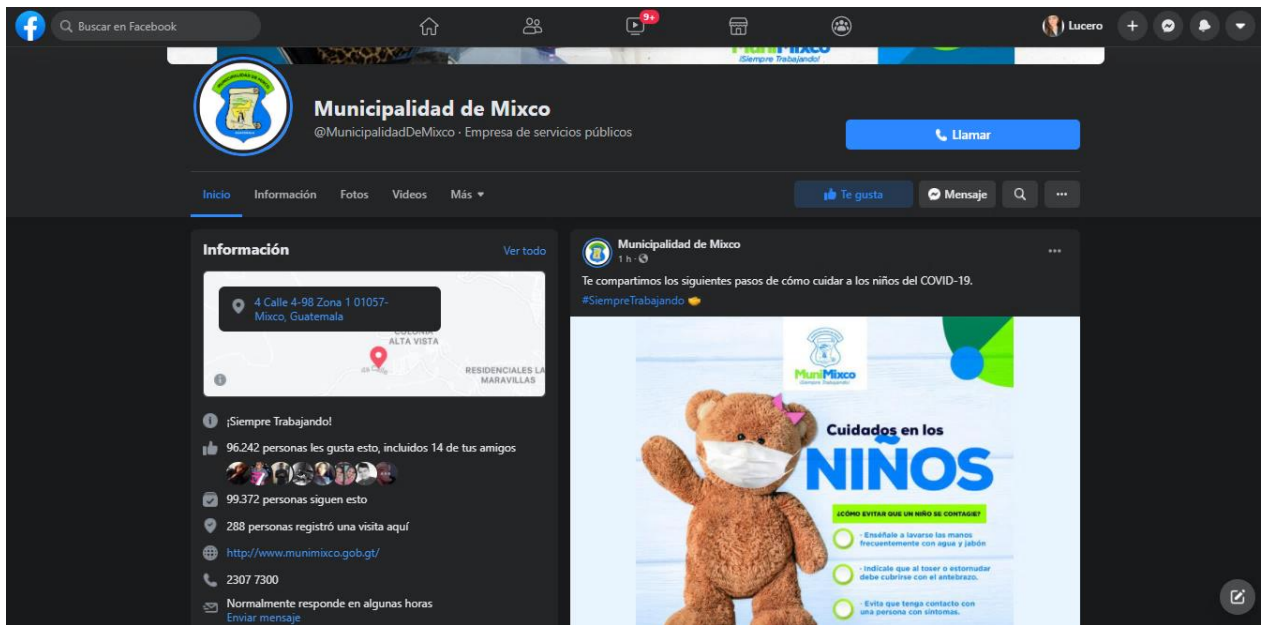
Todas las anteriores

12. Si su respuesta es No, indique ¿por qué?

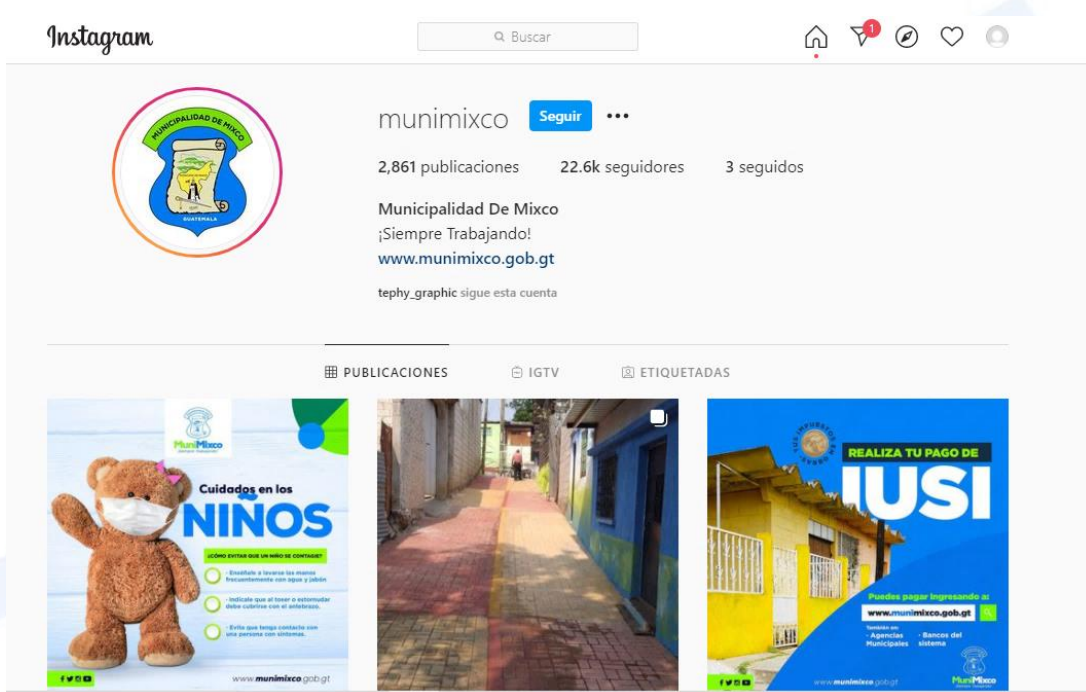


Redes sociales y sitio web

Facebook



Instagram





Twitter

MuniMixco
5.692 Tweets

Seguir

MuniMixco
@MuniMixco_

¡Siempre Trabajando!

Mixco, Guatemala munimixco.gob.gt Se unió en enero de 2016

42 Siguiendo 22,3 mil Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

MuniMixco @MuniMixco_ · 1h
Te compartimos los siguientes pasos de cómo cuidar a los niños del COVID-19.
#SiempreTrabajando

Tal vez te guste

- Pablo Morales** @EmixtraPablo Seguir
- Neto Bran** @netobran Seguir
- BDepartamentales** @COMUNICACION Seguir



Visitas a la Unidad de Comunicación y Protocolo





Comunicación
creando futuro