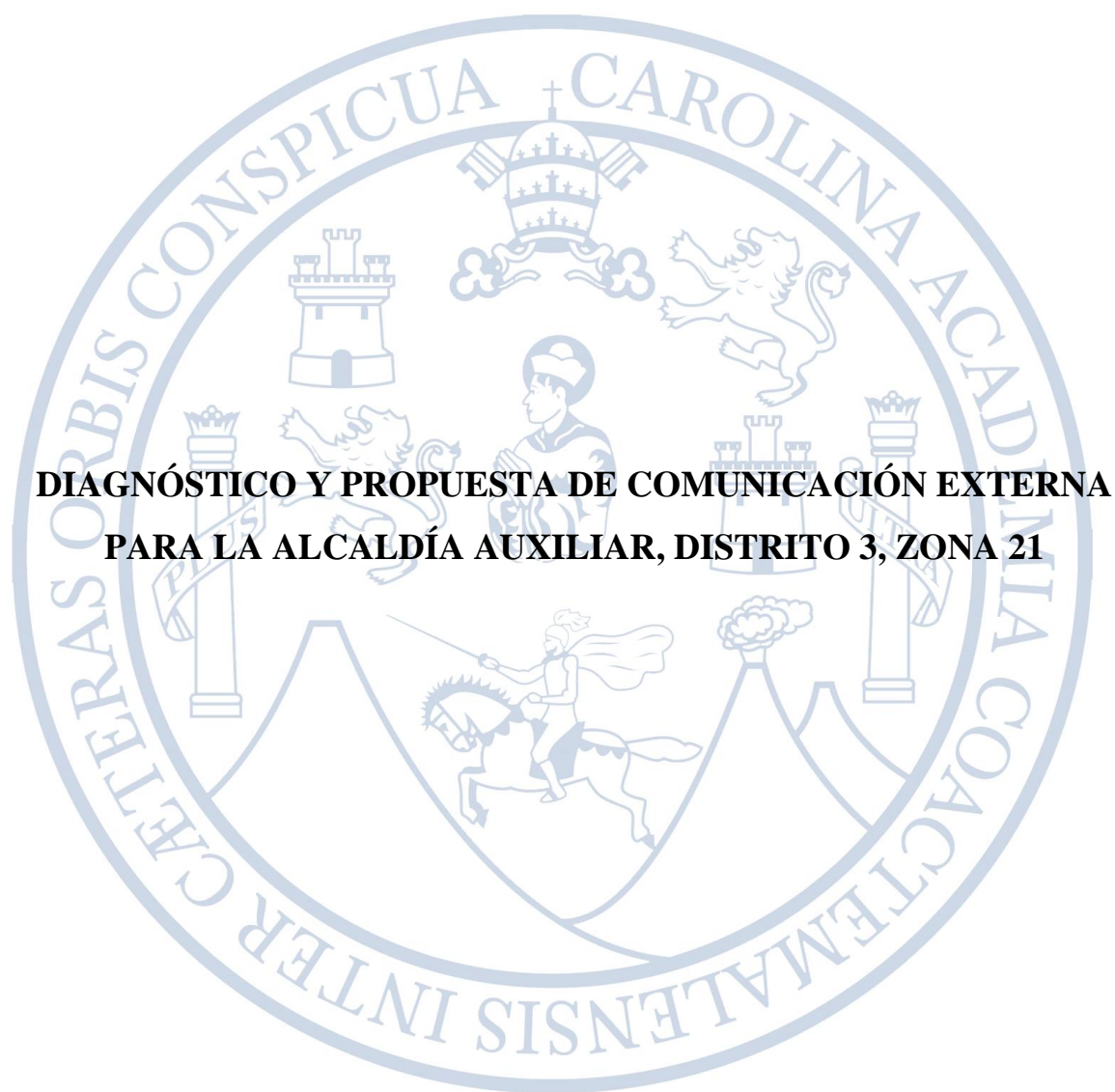


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA
PARA LA ALCALDÍA AUXILIAR, DISTRITO 3, ZONA 21**

JOSELIN ELIZABETH NERIO MARTÍNEZ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021

Universidad De San Carlos De Guatemala

Escuela De Ciencias De La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la Alcaldía

Auxiliar, Distrito 3, zona 21

Comunicación

Presentado por:

Joselin Elizabeth Nerio Martínez

creando futuro

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

Licenciado Mynor Martínez

Guatemala, octubre 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 Yumán

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Joselin Elizabeth Nerio Martínez
Carné: 201318327
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa para la Alcaldía Auxiliar, Distrito 3, zona 21”** 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 Flavio Herrera, y a Secretaría de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Mynor René Martínez
Supervisor

M.A. Evelin Morazán
Supervisora

Dr. José María Torres Carreta
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-C0119

Licenciada
Sara Polanco
Alcaldesa Distrito 3
Alcaldía Auxiliar Zona 21
Presente.

Distinguida Licenciada Polanco:

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 **Joselin Elizabeth Nerio Martínez**, carné no. **201318327** 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,



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



Juan Polanco
Alcalde Auxiliar
Zona 21, Distrito 3

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, CA



www.comunicacion.usaaedu.gt

(502) 2418-8920



**Muni
Guate**

Alcaldía Auxiliar, Bello Horizonte
15 avenida 11-54 colonia Bello Horizonte, zona 21
T. 1551 - Teléfono: 2440 8053

Guatemala, 26 de abril de 2021

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Dr. Torres:

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado al estudiante: **Joselin Elizabeth Nerio Martínez**, con número de carné **201318327**, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de **Licenciatura en Ciencias de la Comunicación**, en nuestra institución Alcaldía Auxiliar, distrito 3, zona 21, siempre y cuando la alumna se adaptare a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de esta respetable institución.

Debiendo cumplir 800 horas de práctica comprendidas en el periodo del 25 de marzo al 30 de agosto del 2021.

Atentamente,



Sara Cristina Polanco Godoy
Alcaldesa Auxiliar, distrito 3, zona 21
Municipalidad de Guatemala

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

Dedicatoria

A Dios y a la Virgen María:

Por cada una de las bendiciones que le ha dado a mi vida, brindándome fortaleza, sabiduría y el conocimiento necesario para trabajar en mis proyectos, llenándome de amor y paciencia ante cualquier circunstancia, por darme el valor, la perseverancia y por acompañarme siempre en mi camino.

A mis padres:

María Isabel Martínez e Isaias Nerio, por su amor, su lucha y esfuerzo, para sacarme adelante en la vida, por su apoyo moral y económico, por sus innumerables sacrificios, esfuerzos, desvelos y cansancios. Por sus grandes enseñanzas y por ser el pilar que sostiene mi vida, ambos han sido indispensables para alcanzar este éxito, es por ello que mi triunfo es de ustedes, los amo.

A mis hermanos:

Walter Orlando Nerio Martínez por ser un segundo padre para mí, por el apoyo, la motivación y por brindarme consejos y alientos para luchar por mis sueños y metas, acompañándome en mi formación profesional. A mi hermana Lissette Aracely Nerio Martínez por estar presente en mi vida y motivarme para seguir adelante a pesar de la distancia, los amo y bendigo siempre.

A mis sobrinos y familia en general:

Kimberly Nerio, Jeremy Moreno Montufar, Jimena Nerio, Johany Ochoa, Mischell Ochoa y Alexander Ochoa. Por el cariño que me brindan, por ser piezas indispensables en mi vida ya que han influido y motivado a siempre alcanzar mis sueños, los amo y aliento a seguir adelante.

A mi cuñada Aura Montufar por sus consejos, ayuda y cariño, a mis sobrinos Ángel Oliva Nerio, Emilio Moreno López y a mi ahijada Helena Calderón, por darme la alegría más grande con su llegada al mundo, tienen un camino inmenso por recorrer, son los bebés de mi vida, los amo.

Agradecimientos

A Dios

Por permitirme llegar a este momento tan importante de mi vida, por brindarme la sabiduría y fortaleza en todo momento.

A mis Padres:

Por el apoyo necesario para lograr culminar mi proceso académico, por el amor que me brindan, por ser incondicionales en todo momento de mi vida, y por enseñarme desde pequeña a luchar por mis sueños.

A mis amigos:

Por su amistad y cariño, ya que sin importar la distancia o rumbos que tomen nuestras vidas siempre compartimos alegrías, tristezas, y éxitos. En especial a José Carlos Juárez, Ana Valdez, Cinthia Calderón y Fernando Mejía, quienes siempre estuvieron a mi lado motivándome en el proceso de toda mi carrera, nunca dudaron que lograría este triunfo, por todos los momentos compartidos y por ser simplemente incondicionales, los quiero.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por ser el alma mater de nuestra enseñanza hacia la vida profesional, por darnos la oportunidad de crecer académicamente y que junto al esfuerzo realizado año con año nos permite llegar a realizar uno más de nuestros sueños.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación:

Por abrirme las puertas, por permitirme el acceso a la educación universitaria y por darme la oportunidad de formarme en ella. De igual forma agradezco a los docentes quienes fueron parte de mi proceso de aprendizaje, por su labor y enseñanzas.

Al programa de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-

Agradezco a las autoridades y profesionales quienes integran el programa, en especial a la Máster Evelin Morazán, Licda. Brenda Chacón y Lic. Mynor Martínez por brindarme la asesoría correspondiente durante el proceso del ejercicio profesional supervisado, por sus consejos, conocimientos y guía para culminar con éxito el mismo.

Alcaldía Auxiliar Distrito 3, de zona 21:

Quien me permitió realizar el ejercicio profesional supervisado, en su institución y así conocer un poco más sobre su historia y forma de trabajo, también por brindar el espacio correspondiente para realizar cada una de las actividades planeadas.

ÍNDICE

Índice de Figuras	I
Índice de Tablas.....	II
Introducción.....	III
Antecedentes.....	IV
Justificación	VI
Capítulo I.....	1
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN	1
1. La institución.....	1
1.2 Perfil institucional	1
1.3 Área geográfica	2
1.4 Integración y alianzas estratégicas	3
1.5 Origen e historia	4
1.6 Departamento o dependencias de la institución	5
1.7 Organigrama de la institución:.....	6
1.8 Misión.....	7
1.9 Visión	7
1.10 Objetivos institucionales	8
1.11 Público objetivo.....	10
1.12 Diagnóstico:.....	10
1.13 Objetivo general:	11
1.13.1 Objetivos específicos:.....	11
1.14 Tipo de investigación:	11

1.15 Enfoque y como se divide:	12
1.15.1 Tipos de enfoque:	12
1.16 Técnicas de recolección de datos:	12
1.16.1 Observación:.....	13
1.16.1.1 Tipos de observación:.....	13
1.16.1.2 Lo observado en La Alcaldía Auxiliar Zona 21:	13
1.16.2 Documentación.....	14
1.16.3 Entrevistas de profundidad:.....	17
1.16.4 Grupos focales	18
1.16.5 Encuesta.....	19
1.17 Interpretación de resultados.....	20
1.18 FODA	30
1.18.1 Fortalezas.....	30
1.18.2 Oportunidades	31
1.18.3 Debilidades	31
1.18.4 Amenazas	32
1.19 Problemas detectados:	33
1.20 Planteamiento del problema comunicacional.....	35
1.21 Indicadores de éxito:	35
1.22 Proyecto a desarrollar.....	36
Capítulo II.....	37
2. Plan Estratégico de Comunicación:.....	37
2.1 Descripción técnica del Plan Estratégico de Comunicación:	39
2.2 Misión:.....	41

2.3 Visión:	41
2.4 Elementos comunicacionales:	41
2.4.1 Comunicación.....	41
2.4.2 Tipos de comunicación.....	42
2.4.3 Comunicación intrapersonal.....	42
2.4.4 Comunicación interpersonal.....	42
2.4.5 Comunicación verbal.....	43
2.4.6 Comunicación escrita	43
2.4.7 Internet.....	43
2.4.8 Redes sociales.....	44
2.4.9 Facebook	44
2.4.10 WhatsApp como red social.....	44
2.5 Alcances y límites de la estrategia	45
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional:	46
2.6.1 Objetivo general y específico:	47
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos:	48
2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento:	48
2.6.4 Los instrumentos:	48
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia:	49
2.7 Financiamiento:	58
2.8 Presupuesto:.....	58
2.9 Beneficiarios:.....	59
2.10 Recursos Humanos:	59
2.11 Área geográfica de acción:	60

2.12 Cuadro comparativo de la estrategia:	61
2.13 Cronograma del plan de comunicación:	64
Capítulo 3	65
Ejecución de la Estrategia.....	65
3. Informe de la ejecución	65
3.1 Línea gráfica.....	65
3.2 Productos Digitales:	69
3.3 Productos de audio	69
3.4 Técnicas de comunicación.....	72
3.4 Actividades y calendarización.....	73
Conclusiones.....	74
Recomendaciones	75
Referencias	76
E-grafía.....	79
Anexos	80

Índice de Figuras

Figura 1.	Distribución por departamentos y distritos de zona 21	5
Figura 2.	Organigrama Municipalidad de Guatemala	6
Figura 3.	Organigrama Alcaldía Auxiliar Zona 21	7
Figura 4.	Gráfica no.1	20
Figura 5.	Gráfica no. 2.....	21
Figura 6.	Gráfica 3.....	22
Figura 7.	Gráfica no. 4.....	23
Figura 8.	Gráfica no. 5.....	24
Figura 9.	Gráfica no. 6.....	25
Figura 10.	Gráfica no. 7	26
Figura 11.	Gráfica no. 8	27
Figura 12.	Gráfica no. 9	28
Figura 13.	Gráfica no. 10	29
Figura 14.	FODA	33
Figura 15.	Propuesta de manta vinílica Covid-19.....	66
Figura 16.	Propuesta afiche no. 1.....	66
Figura 17.	Propuesta afiche no. 2.....	67
Figura 18.	Propuesta afiche no. 3.....	67
Figura 19.	Propuesta afiche no. 4.....	68
Figura 20.	Propuesta afiche no. 5.....	68
Figura 21.	Propuesta spot de radio comunitaria Covid-19.....	71
Figura 22.	Propuesta spot de radio comunitaria Talleres.....	71

Índice de Tablas

Tabla 1. Instrumentos	49
Tabla 2. Propuesta de actividades No. 1	50
Tabla 3. Propuesta de Actividades No. 2	51
Tabla 4. Propuesta de actividades No.3	52
Tabla 5. Propuesta de actividades No. 4	53
Tabla 6. Propuesta de actividades No. 5	54
Tabla 7. Propuesta de actividades No. 6	55
Tabla 8. Propuesta de actividades No. 7	56
Tabla 9. Propuesta de actividades No. 8	57
Tabla 10. Financiamiento	58
Tabla 11. Presupuesto.....	58
Tabla 12. Beneficios.....	59
Tabla 13. Cuadro comparativo de la estrategia	61
Tabla 14. Cronograma.....	64
Tabla 15. Calendarización	73

Introducción

El diagnóstico y plan de comunicación presentado a continuación se aplicó en la Alcaldía Municipal en el Distrito número tres de la zona 21 de la ciudad de Guatemala. La cual representa a las comunidades ante el gobierno municipal bajo la supervisión de la Dirección de Desarrollo Social.

Se inició con un diagnóstico para conocer la información de la comunidad en la que se desarrolla el proyecto. Para lo cual se utilizó el método descriptivo con enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, así mismo, se utilizaron las herramientas de entrevistas y una encuesta que se desarrolló por medio de Facebook.

Como resultado del diagnóstico se evidenció la falta de conocimiento por parte de los vecinos ante el cambio de las nuevas autoridades, a raíz de esto los vecinos no conocen la forma en la que están divididos las colonias y a qué distrito pertenecen, así como quien es el vicealcalde encargado. Lo cual demuestra que existe desinformación por parte los ciudadanos de la zona 21.

Se plantea la problemática de la zona para identificar y proponer un plan comunicacional respecto a las mejoras que pueden ser implementadas, así como el estado en que se encuentran las relaciones interpersonales entre los vecinos del lugar.

La metodología de trabajo consistió en aplicar las técnicas de investigación del método científico tales como: observación, la lectura, entrevistas al personal de la Alcaldía Auxiliar y vecinos de la misma zona. Los resultados del presente diagnóstico dirigen hacia la ejecución de una estrategia de comunicación.

Antecedentes

El presente trabajo de investigación evidencia la problemática que afronta la mayoría de vecinos residentes de las distintas colonias de zona 21, según los datos recabados con base a la observación inicial se pueden identificar los inconvenientes con la que siempre ha contado dicha zona, puesto que la misma está considerada como una de las más pobladas después de la zona 18 capitalina, la inseguridad, problemas con la basura, desconocimiento de proyectos que realiza la alcaldía para beneficio de los vecinos, indiferencia a los problemas relacionados con la zona, son algunos de los más notorios en dicha investigación.

No se encontró ningún tipo de investigación de Tesis o EPS relacionado con la Alcaldía Auxiliar de zona 21 que corresponde al ámbito de la comunicación. Sin embargo, se consultaron otros proyectos relacionados con investigaciones de otras alcaldías auxiliares, entre las cuales se encuentran:

El primero, se titula “Comunicación Interna en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala” (Ana María Morales, 2014) El informe hace referencia a la problemáticas que de acuerdo al diagnóstico que se realizó se concluye que la falta de comunicación interna, entorpece los resultados en los procesos administrativos internos y externos, generando inconformidades entre los mismos colaboradores afectando así la eficacia y eficiencia en los procesos administrativos y en las actividades que se realizan dentro de la institución.

El segundo, es titulado “Evaluación del Consumo de Agua Potable en la Zona 21 de la Ciudad de Guatemala en los Años 2008-2010” (José Ervin Carrillo Gutiérrez, 2003). Este proyecto hace referencia a la forma en la que la zona 21 es abastecida de agua, principalmente por medio de pozos, el agua obtenida por medio de los 5 pozos y la planta Ojo de Agua-Diamante, con la intervención de EMPAGUA y la Municipalidad.

El tercero se titula “Estrategia de Comunicación para la Revisión, Actualización y Divulgación del Reglamento de Propiedad Horizontal del Condominio Nimajuyú 1, con el fin de lograr una

convivencia armoniosa entre vecinos del lugar”. (Julio Cesar Morales Carrera, 2011) Cesar Morales concluye en su proyecto en que la Alcaldía Auxiliar del Distrito 2 específicamente, de la zona 21, brinda solución a las problemáticas a nivel social y estructural, una de las dificultades es el bajo presupuesto asignado, atrasos por procesos administrativos o poca participación comunitaria. Dejando claro que la Alcaldía Auxiliar de la zona 21 facilita el acercamiento del vecino con las dependencias de la Municipalidad de Guatemala, siempre y cuando estos cuenten con la colaboración de Comités Únicos de Barrio.

Justificación

El presente diagnóstico y estrategia de comunicación se realizó en la Alcaldía Auxiliar, distrito tres de Zona 21 de la Ciudad Capital de Guatemala, entre los meses de febrero a septiembre 2021, como parte del programa del Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La investigación se desarrolló dentro del contexto del Covid-19, lo cual afectó a la Alcaldía Auxiliar en la implementación de sus proyectos, así como a iniciar con una reorganización de los mercados y aumentar el monitoreo de los mismos. A causa del estado de salubridad el proceso de recaudación de información fue de forma presencial y virtual esta consistió en investigar en las páginas *web* y páginas oficiales de la Municipalidad de Guatemala, ya que las alcaldías auxiliares de la ciudad capital se rigen bajo la normativa de la Municipalidad central.

Con este proyecto se benefician a los vecinos que residen en las colonias y comunidades de la Zona 21, específicamente a los vecinos del distrito número tres el cual está conformado por las comunidades: Nuevo amanecer 1,2,3, y 4, arenera parte alta y baja, cerro gordo, Esquipulas, unidos por la fe, monseñor Gerardi, santa Maria la paz 1,2 y 3, las victorias, hermano pedro, bella vista, san pablo, nuestra realidad, esmeralda 1,2,3 y 4, los eucaliptos, girasoles, melgar, Macadamias y el ranchón loma blanca.

La idea principal para realizar este proyecto es poder brindar herramientas de comunicación que puedan ser funcionales para el Distrito número tres de la Alcaldía Auxiliar, para iniciar a interactuar con los distintos Comités Únicos de Barrios, y la población en general de las comunidades. Con el desarrollo del presente trabajo se logró brindar herramientas para utilizar de forma digital, así como se realizaron spot de radio comunitaria para que la información pueda llegar a todos los habitantes de la zona y exista un mejoramiento en el flujo de comunicación entre ambas parte.

Capítulo I

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

1. La institución

Alcaldía Auxiliar Zona 21, Ciudad Capital Guatemala.

1.2 Perfil institucional

De acuerdo al Código municipal hace referencia a: el consejo municipal de acuerdo a sus usos, normas y tradiciones de las comunidades reconocerá a las alcaldías auxiliares o comunitarias, como entidades representativas de las comunidades, en especial para la toma de decisiones y como vínculo de relación con el gobierno municipal. (Código municipal, art. 56, página 17).

La alcaldía auxiliar tiene como función capacitar y dar seguimiento a trámites, recibir y trasladar denuncias hechas por los vecinos, realizar promociones de talleres para capacitar a mujeres y adultos mayores del sector, así como realizar actividades culturales y recreativas. La alcaldía auxiliar es el vínculo de comunicación entre las autoridades y los habitantes de la zona 21.

La alcaldía auxiliar de zona 21 debe velar por el cumplimiento de las ordenanzas, reglamentos y disposiciones de carácter general, las cuales se rigen por el consejo municipal y en por los tres vice alcaldes de la zona 21, así como velar por los recursos naturales y proporcionar los recursos necesarios a la comunidad para tener una mejor calidad de vida.

1.3 Área geográfica

La ubicación de la sede número uno de la Alcaldía auxiliar de zona 21 se encuentra en la dirección 16 Avenida 11-54 Colonia Bello Horizonte, zona 21 a un costado de los bomberos voluntarios de la zona, y el mercado de Nimajuyú, enfrente de los apartamentos de Nimajuyú I, e inicios de la colonia Venezuela. Y la segunda sede se encuentra en la 5ª. Calle B 3-51, colonia Guajitos Zona 21. La alcaldía auxiliar de zona 21 tiene a su cargo 29 comunidades que se dividen en: 11 Colonias y 18 Comunidades

“La zona 21 se encuentra ubicada en la parte sur de la ciudad capital de Guatemala, formado por un 70 por ciento de terreno quebrado y un 30 por ciento de terreno plano, se describe a partir de la intersección de la vía férrea y la carretera Petapa al norte de la aldea Los Guajitos.

Cuenta con área aproximada de 5,5 kilómetros cuadrados, colinda al norte con la colonia Santa Fe, zona 12, al sur con Villa Hermosa y San Miguel Petapa, en el poniente con Ciudad Real y al oriente con Boca del Monte. Su clima es templado, tiene una altura de 1 700 metros sobre el nivel del mar y se encuentra a 12 kilómetros del centro de la ciudad capital”. (Municipalidad de Guatemala, 2008)

“Se logra llegar a este sector a través de la Avenida Petapa, desviándose en la 53 calle al oriente sobre la calzada Justo Rufino Barrios. De igual forma, a través de la parte sur de la Calzada Atanasio Tzul se logra una vía directa a la 53 calle, uniéndose así con la calzada Justo Rufino Barrios. Dentro del perímetro de la zona 21 se logra un acceso directo a la mayoría de las colonias que forman la zona a través de la calzada Justo Rufino Barrios o cruzándose por la intersección del Boulevard Justo Rufino Barrios en la 16 Avenida de este mismo sector.

La calzada Justo Rufino Barrios, comunica a las colonias Morse, Justo Rufino Barrios, Guajitos, Letrán y Vásquez. Por otro lado, la 16 avenida une a las colonias Venezuela, Bellos Horizontes y colonia Eureka.” (Municipalidad de Guatemala, 2008).

1.4 Integración y alianzas estratégicas

La Alcaldía Auxiliar trabaja en conjunto con la Municipalidad de Guatemala, realiza proyectos de infraestructura y programas sociales que son ejecutados muchas veces con fondos asignados a la Dirección de Desarrollo Social. Además, posee alianzas estratégicas tales como:

-INTECAP el cual se encarga de capacitar y certificar cursos técnicos que la comuna capitalina imparte en beneficio de las comunidades.

-CONRED: junto con la Municipalidad de Guatemala son responsables para la evaluación de riesgos potenciales, desastres inminentes, sobre la base de información proporcionada por el Instituto Nacional de Sismología (INSIVUMEH) para declarar estados de alerta. (Sanger, 2001)

“Las alianzas se realizan con entidades religiosas, organizaciones comunitarias de vecinos y todas aquellas que permitan alcanzar beneficios integrales para los vecinos de la zona” (González Virginia, Entrevista, 2021)

La alcaldía auxiliar cuenta con programas sociales y capacitaciones entre las cuales se pueden mencionar: cursos de manualidades como bordados y bisutería, cursos de gastronomía guatemalteca, pintura para niños, jóvenes y adultos, escuela de música para niños y jóvenes, cursos de corte y confección, de belleza, repostería, floristería, movimientos juveniles. De igual forma cuenta con el “EMEFUT” es decir la escuela municipal de football.

De igual forma brinda asesoría para trámites específicos relacionados con las necesidades de los vecinos de la zona, proyectos para la mejora de la infraestructura, brinda apoyo a los distintos comités en las actividades que realizan, da apoyo a la formación y organizaciones de las colonias, y por último imparte clases de Gimnasia rítmica.

En los proyectos y programas que brinda la alcaldía auxiliar a los vecinos siempre cuentan con la colaboración y aprobación de la Municipalidad de Guatemala como tal, impartiendo según calendarización programas educativos para los distintos establecimientos públicos y privados de la zona, pudiendo mencionar los siguientes:

Vive tu ciudad, Conoce tu ciudad, Museo del Niño, Temporada Artística, Biblioteca Móvil, Computeca y Cineteca. De igual forma integrando con las comunidades aledañas a los tres distritos implementan programas culturales como lo son: Recorriendo tu ciudad, Cine en tu barrio, Teatro en tu barrio, Feria en tu barrio, Presentación de Orquesta Sinfónica Municipal y el Ballet Folklórico.

1.5 Origen e historia

En el año de 1972 fue publicado en el Diario Oficial de Centro América, número 84, página 1139 y 1140, el decreto del Concejo Municipal aprobado del 7 de diciembre del año anterior, por medio del cual la División de Desarrollo Urbano de la Dirección de Planificaciones definía la estructura de la división política de la ciudad de Guatemala y su nomenclatura, la cual fue constituida a partir de la numeración de calles y avenidas.

La primera zona, según el mapa de la ciudad capital, corresponde a un área de influencia metropolitana en la frontera con el municipio de Mixco que no había sido habitada y, que actualmente, constituye lo que se denomina como la zona 8 de Mixco. (Memoria de Labores, 2002).

La segunda, fue la zona 21, es integrada a comienzos de la década de 1980 allí se construyeron varios proyectos de vivienda popular como los complejos de Nimajuyú, las colonias Justo Rufino Barrios, Venezuela, Bello Horizonte, Residenciales Eureka y, más recientemente, el área se ha desarrollado con espacios habitacionales como, por ejemplo: Condominio San Fermín, Colonia Arenera, Colonia Lomas de San Fermín, Colonia Cerro Gordo, Colonia Santa María de la Paz I, II, III, Colonia Morse, Condominio San Nicolás de Bari, Condominio Villas del Sur, El Mirador Paz Guajitos, así como los asentamientos Nuevo Amanecer. (Cultura MuniGuate, 2010)

Las Alcaldías se originaron por la falta de organización en las comunidades del sector lo que no permitía la solución pronta de la problemática que sufren las distintas colonias, asentamientos, residenciales y condominios. Con el surgimiento de las Alcaldías auxiliares existe el deseo de una ciudad digna para vivir, es decir, promover el desarrollo social de los vecinos a través de proyectos en pro de la comunidad del distrito. (Memoria de Labores, 2002)

1.6 Departamento o dependencias de la institución

La Alcaldía Auxiliar del sector funciona bajo la supervisión de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala. Actualmente la Alcaldía Auxiliar de zona 21 desde el mes de marzo del año 2021 se encuentra conformado por tres distritos los cuales están siendo coordinados y distribuidos de la siguiente forma:

Figura 1. Distribución por departamentos y distritos de zona 21

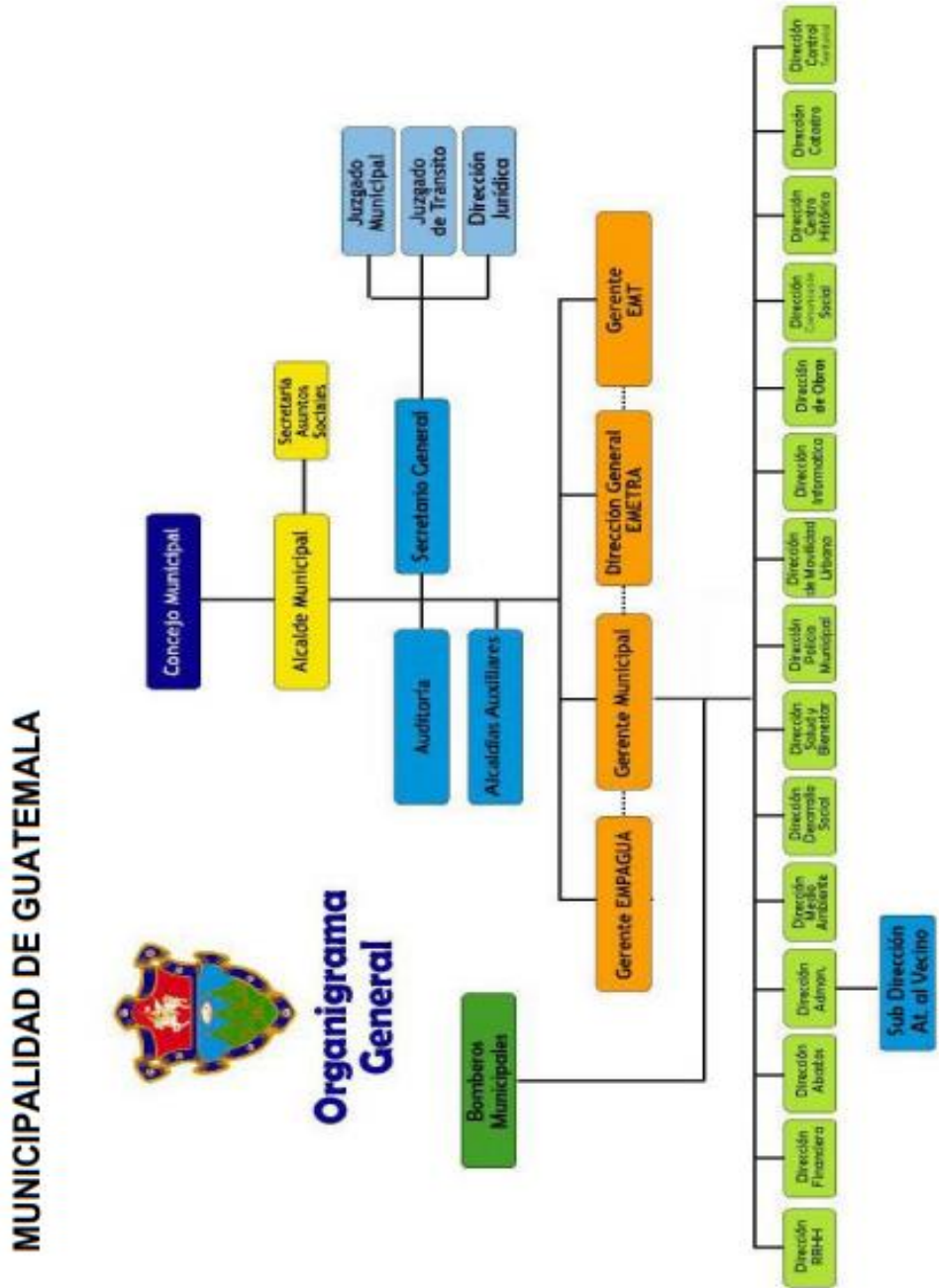
Alcalde Auxiliar Distrito 1	Alcaldesa Auxiliar Distrito 2	Alcaldesa Auxiliar Distrito 3
Área Administrativa	Área Administrativa	Área Administrativa
Promotores	Promotores	Promotores

Fuente: (González Virginia, Coordinadora Administrativa, Alcaldía Auxiliar z.21, 2021)

1.7 Organigrama de la institución:

Figura 2. Organigrama Municipalidad de Guatemala

Figura 3.



Fuente: Municipalidad de Guatemala, 22 de mayo 2012-2011, recuperado (http://www.muniguate.com/images/2011/user01/1102/organigrama_muni.htm).

Figura 4. Organigrama Alcaldía Auxiliar Zona 21



Fuente: (Polanco Sara, Alcaldesa Distrito 3, Alcaldía Auxiliar z.21, 2021)

1.8 Misión

La misión de la Municipalidad de Guatemala es dar a todos los vecinos los servicios que necesitan. (Municipalidad de Guatemala). Ofrecer a los habitantes las condiciones que les generen una mejor calidad de vida y las oportunidades necesarias para propiciar la inversión productiva, por medio de acciones que impulsen la eficiencia en la prestación de los servicios públicos municipales y una convivencia armónica. (Castañón, 2011)

1.9 Visión

La visión de la Municipalidad de Guatemala, es crear una “Ciudad para vivir” para brindar a cada uno servicios y atender a la población de manera eficiente. (Municipalidad de Guatemala) “Facilitar el acercamiento del vecino de la zona 21 a las dependencias de la Municipalidad de Guatemala,

fortaleciendo a las organizaciones de base, descentralizando la gestión municipal, asegurando una atención eficiente y eficaz promoviendo la participación del vecino” (Castañón, 2011).

1.10 Objetivos institucionales

El objetivo principal de las Alcaldías Auxiliares es: “promover la participación ciudadana y la organización comunitaria, como herramienta en el análisis, priorización y resolución de los problemas barriales; así como la promoción del desarrollo integral de los vecinos” (Portal Municipalidad de Guatemala, 2004-2011).

El objeto de la Municipalidad de Guatemala, es satisfacer las necesidades de la comunidad local, promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales y prestar cuantos servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población de la zona 21.

La Alcaldía Auxiliar tiene como objetivo fortalecer la productividad y economía en la zona, para que las personas puedan mantener y aumentar sus ingresos para mejorar su calidad de vida, el de su familia, y que a su vez sirvan de aporte para la comunidad.

“La institución tiene como objetivo principal servir a la comunidad, en general se rige bajo los objetivos de la Municipalidad de Guatemala” (Sara Polanco, 2021) Con base en el Código Municipal, Artículo 58 brinda las atribuciones del alcalde comunitario o el alcalde auxiliar, los cuales hacen referencia a los objetivos que deben ser aplicados por parte de las autoridades de dicha alcaldía municipal, siendo éstos los siguientes:

- a) Promover la organización y la participación sistemática y efectiva de la comunidad en la identificación y solución de los problemas locales.
- b) Colaborar en la identificación de las necesidades locales y en la formulación de propuestas de solución a las mismas.

c) Proponer lineamientos e instrumentos de coordinación en la comunidad para la ejecución de programas o proyectos por parte de personas, instituciones o entidades interesadas en el desarrollo de las comunidades.

d) Elaborar, gestionar y supervisar, con el apoyo y la coordinación del Concejo Municipal, programas y proyectos que contribuyan al desarrollo integral de la comunidad.

e) Cooperar en censos nacionales y municipales, así como en el levantamiento y actualización del catastro municipal.

f) Promover y gestionar en el ámbito comunitario y municipal, las acciones que garanticen el uso racional y sostenible de la infraestructura pública.

g) Ejercer y representar, por delegación del alcalde, a la autoridad municipal.

h) Ser vínculo de comunicación entre las autoridades del municipio y los habitantes.

i) Rendir los informes que le sean requeridos por el Concejo Municipal o el alcalde.

J) Mediar en los conflictos que los vecinos de la comunidad le presenten, coordinando esfuerzos con el Juzgado de Asuntos Municipales, cuando el caso lo requiera.

k) Velar por el cumplimiento de las ordenanzas, reglamentos y disposiciones de carácter general, emitidos por el Concejo Municipal o el alcalde, a quien dará cuenta de las infracciones y faltas que se cometan.

l) Velar por la conservación, protección y desarrollo de los recursos naturales de su circunscripción territorial.

1.11 Público objetivo

La población que se beneficia con los proyectos que realiza la Alcaldía Auxiliar son los vecinos desde niños, jóvenes, adultos hombres y mujeres del Distrito 3 de la zona 21, el cual se encuentra a cargo actualmente por la Alcaldesa Licenciada Sara Polanco este se encuentra conformado por las comunidades Santa María La Paz 1,2 y 3, Las Victorias, Hermano Pedro, Bella Vista, San Pablo, Nuestra Realidad, Esmeralda 1,2,3 y 4, Los Eucaliptos, Girasoles, Melgar, Macadamias y El Ranchón Loma Blanca.

1.12 Diagnóstico:

El diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer y establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con el objetivos. El término incluye en su raíz el vocablo griego ‘gnosis’, que significa conocimiento. (Raffino Maria, septiembre, 2020).

Según de Souza Andrade, (2020) El diagnóstico es un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externa, el cual puede facilitar la toma de decisiones dentro de una empresa privada o de una institución pública del estado.

El diagnóstico es un proceso de suma importancia como lo plantea (Bruno, 2007), la comunicación institucional permite analizar de manera sistemática el sentido que los diferentes actores producen en una determinada situación social a partir de sus contextos y de sus historias personales, las cuales cobran sentido en un marco de una cultura en particular.

Asimismo, Álvarez (2010) menciona que el diagnóstico ayuda a identificar y definir necesidades de comunicación, generando un pronóstico de acciones, escenarios futuros y deseables. Determinar y definir situaciones y contextos, prácticas, procesos, sistemas, estructuras, recursos, intenciones y objetivos.

1.13 Objetivo general:

Identificar la problemática comunicacional entre la Alcaldía Auxiliar y los vecinos de las comunidades del distrito número tres de la Zona 21.

1.13.1 Objetivos específicos:

-Describir las necesidades comunicacionales entre las comunidades del distrito 3 de zona 21 y Alcaldesa de dicho distrito.

-Analizar el flujo de comunicación entre los tres vicealcaldes auxiliares designados a la organización de las colonias de zona 21.

-Definir actividades para mejorar las relaciones sociales entre autoridades y vecinos de las comunidades del distrito número tres de la zona 21.

1.14 Tipo de investigación:

Según su alcance las investigaciones pueden ser descriptivas éste tipo de investigación suele ser las etapas cronológicas de todo estudio científico, contando con una finalidad, por ejemplo: la de explorar un tema para conocerlo mejor, luego se describen todo lo relacionado con el tema y después se correlacionan las variables entre sí para obtener posibles soluciones, y finalmente se intenta explicar la influencia de unas variables sobre otras.

En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, o comunidades. Las investigaciones descriptivas constituyen una "mera descripción de algunos fenómenos" (Hyman, 1955:100).

La investigación descriptiva es la aplicada en el proyecto a desarrollar ya que se requiere identificar las características sociales, económicas, y culturales de los vecinos de las Comunidades del Distrito 3 de zona 21, tomando en cuenta las opiniones a través de las encuestas y entrevistas.

1.15 Enfoque y como se divide:

Se decide utilizar el enfoque de la investigación Mixta ya que en la investigación realizada se toma en cuenta la opinión cultural y social de los vecinos de las colonias de la zona 21, así como de los empleados que conforman la Alcaldía Auxiliar. Acompañado de la realización de las encuestas las cuales se contabilizan para obtener los resultados deseados para identificar la problemática de los habitantes de la zona mencionada los cuales dirigen a un resultado de los mismos.

1.15.1 Tipos de enfoque:

Se identifican dos tipos de enfoques aplicados a la presente investigación, el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. El orden es riguroso ya que parte de una idea principal que se delimita en el proceso investigativo, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisan libros y todo material literario y se construye una perspectiva teórica. (Hernández Sampieri, metodología de la investigación, 6ª edición)

Tomando en cuenta la integración del enfoque cuantitativo y cualitativo, el enfoque cuantitativo conforma el ideal de una investigación científica unificada en la que los problemas de medición de los fenómenos son sustancialmente idénticos en el campo social y físico-natural. (Nagel, 1968)

1.16 Técnicas de recolección de datos:

Para la realización del diagnóstico de comunicación, se utilizaron las técnicas de recolección cualitativas como lo son: observación, documentación, entrevistas a profundidad, y FODA. De igual forma se utilizó la técnica de recolección de datos cuantitativas como lo son: encuestas a las comunidades del distrito 3 de la zona 21, con el fin de recabar información, estudiarla y analizarla, para detectar la problemática latente.

El tipo de metodología utilizado fue el Método Científico, este ofrece un conjunto de técnicas y procedimientos para la obtención de un conocimiento teórico con validez y comprobación científica mediante el uso de instrumentos fiables que no dan lugar a la subjetividad.

Mediante algunos experimentos se demuestra la capacidad de reproducción de un mismo hecho al usar los mismos mecanismos en diferentes contextos accionados por distintos individuos; este método tiene la capacidad de proporcionar respuestas eficaces y probadas sobre algún caso de estudio. El método científico es considerado como uno de los procedimientos más útiles ya que permite la explicación de fenómenos de forma objetiva, que brinda soluciones a problemas de investigación. (Bijarro Francisco, Desarrollo Estratégico para la Investigación Científica).

1.16.1 Observación:

Observación Directa: Este tipo de observación es el que se produce cuando el investigador está en contacto directo con la institución y los miembros de la misma.

Observación Indirecta: es la que no permite estar en contacto directo con el fenómeno o bien con la institución y sus integrantes y solamente se obtiene información por medio de documentación a través de su contexto.

1.16.1.1 Tipos de observación:

En este proceso se aplicó ambos tipos de observación, en la observación directa solamente para entregar y obtener la carta de aprobación, y entrevista con la secretaria del lugar. Fue aplicada en mayor parte la observación indirecta por motivos de la situación de salubridad actual, contando con entrevistas vía correo electrónico, documentos de investigación, encuestas en modalidad electrónico, entrevista vía telefónica, y acceso a información directa de la página web de la municipalidad de Guatemala.

1.16.1.2 Lo observado en La Alcaldía Auxiliar Zona 21:

La alcaldía se divide en dos instalaciones físicas una se encuentra en la 16 Avenida 11-54 Colonia Bello Horizonte, zona 21 esta es la sede principal en la cual se encuentra el salón comunal municipal, un área administrativa, una veterinaria, y por supuesto el Albergue Municipal de Mascotas.

La segunda sede de la alcaldía auxiliar se encuentra en la 5ª. Calle B 3-51, colonia Guajitos Zona 21 en esta instalación se brindan capacitaciones constantes a los vecinos del sector para que desarrollen destrezas que permitan posicionarlos en el ámbito laboral guatemalteco.

El fin de estos proyectos es generar productividad y empleo en el sector con la convicción de que exista un incremento en la actividad laboral, actualmente no se están impartiendo cursos presenciales por motivos de salubridad COVID-19, algunos talleres son impartidos virtualmente.

Entre las funciones de la Alcaldías Auxiliar, es ser el ente intermediario entre los vecinos y la Municipalidad, estas atribuciones van desde capacitar, asesorar y dar seguimiento a gestiones y trámites hechos por los Comités Únicos de Barrio –CUB-

La alcaldía auxiliar de zona 21 es una “entidad de descentralización de la Municipalidad de Guatemala la eficiencia y eficacia de la misma es medida a través de la participación del vecino en cada una de las convocatorias. Cuando los vecinos responden positivamente significa que la gestión y trabajo que se realiza va sobre la línea de lo satisfactorio”. (Castañón, 2011).

Actualmente la administración de la alcaldía auxiliar zona 21 a partir del mes de marzo del 2021 cambió ya que en años anteriores era dirigido bajo un solo Alcalde Auxiliar (Jorge Mario García), el cambio de administración incluye tres vicealcaldes los cuales dirigen a los tres distritos los cuales se subdividen las colonias, condominios y comunidades, los vicealcaldes actuales son Arquitecto José Gamas alcalde del distrito 1, Licenciada Marta Tavico alcaldesa del distrito 2, y como alcaldesa del distrito 3 se encuentra la Licenciada Sara Polanco.

1.16.2 Documentación

Según el Decreto 12-2012 del Congreso de la República de Guatemala define cuatro artículos de suma importancia para las alcaldías auxiliares, los artículos definen lo siguiente:

ARTICULO 55. En cuanto a las alcaldías Indígenas el gobierno del municipio debe reconocer, respetar y promover las alcaldías indígenas, cuando éstas existan, incluyendo sus propias formas de funcionamiento administrativo.

ARTICULO 56. Las alcaldías comunitarias o alcaldías auxiliares. El Concejo Municipal, de acuerdo a los usos, normas, y tradiciones de las comunidades, reconocerá a las alcaldías comunitarias o alcaldías auxiliares, como entidades representativas de las comunidades, en especial para la toma de decisiones y como vínculo de relación con el gobierno municipal.

ARTICULO 57. Duración de los cargos de la alcaldía comunitaria o auxiliar. Los miembros de las alcaldías comunitarias o alcaldías auxiliares durarán en el ejercicio de sus cargos el período que determine la asamblea comunitaria, el cual no podrá exceder el período del Concejo Municipal, con base en los principios, valores, normas y procedimientos de la comunidad, o en forma supletoria, según las ordenanzas que emita el Concejo Municipal.

ARTICULO 58. Atribuciones del alcalde comunitario o alcalde auxiliar se pueden mencionar algunas de ellas:

- a) Promover la organización y la participación sistemática y efectiva de la comunidad en la identificación y solución de los problemas locales,
- b) colaborar en la identificación de las necesidades locales y en la formulación de propuestas de solución a las mismas.
- c) Elaborar, gestionar y supervisar, con el apoyo y la coordinación del Concejo Municipal, programas y proyectos que contribuyan al desarrollo integral de la comunidad.
- d) Ejercer y representar, por delegación del alcalde, a la autoridad municipal.
- e) Ser vínculo de comunicación entre las autoridades del municipio y los habitantes.

ARTICULO 59. Retribución a los cargos de alcaldes comunitarios o alcaldes auxiliares. Cada municipalidad, de acuerdo a sus recursos financieros, regulará en el reglamento municipal la retribución que corresponda por el servicio de alcalde comunitario o alcalde auxiliar. (Código Municipal, Decreto 12-2002 Congreso de la República de Guatemala).

En cuanto al nuevo proyecto de construcción de la Zona 21 “MUNITEC” se puede dar a conocer lo siguiente: Los fondos para dicho financiamiento provienen de la Cooperación Alemana a través del Banco de Desarrollo Alemán (KfW por sus siglas en alemán). El Programa tiene como objetivo fortalecer la convivencia ciudadana, la participación social y la participación económica de jóvenes a nivel comunitario, en áreas seleccionadas de mayor vulnerabilidad o violencia en la Ciudad de Guatemala. (Memoria de labores, Dirección de Cooperación, 2019).

Las alcaldías municipales se rigen bajo la Municipalidad de Guatemala, la Secretaría Municipal es la dependencia encargada del trámite y control de los expedientes administrativos que contienen la solicitud de los vecinos y de otras dependencias de la Municipalidad de Guatemala, asimismo la elaboración de resoluciones, actas, Acuerdos de Gerencia y Acuerdos de Alcaldía, certificaciones, análisis de diligencias de titulación supletoria, actas de supervivencia, atención e información al público. (Memoria de labores, Secretaría Municipal, 2019)

La Municipalidad de Guatemala ha diseñado dentro de sus objetivos operativos acciones para promover el desarrollo urbano barrial, mediante intervenciones orientadas al mantenimiento e innovación de la infraestructura municipal, con el fin de satisfacer las necesidades de los vecinos, las cuales son realizadas a través de sus respectivas alcaldías auxiliares. (Memoria de labores, Unidad de Apoyo a las Alcaldías Auxiliares, 2019)

Las Alcaldías Auxiliares generan un vínculo con la Municipalidad de Guatemala, que permiten atender las solicitudes de los vecinos en relación al desarrollo barrial y cultural de los distritos de la ciudad y la implementación de los ejes de trabajo, según el Acuerdo COM-015-2010 del Concejo Municipal de la Ciudad de Guatemala. (Morales Ana, Comunicación interna en la dirección de desarrollo social de la Municipalidad de Guatemala, 2014).

1.16.3 Entrevistas de profundidad:

A partir del mes de marzo del presente año la alcaldía auxiliar de zona 21 tuvo un cambio de administración ya que el Alcalde Jorge Mario García se retiró de su cargo. Dividieron la zona en tres distritos los encargados de estos son, por el distrito uno el Arquitecto José Gamas, por parte del distrito dos se encuentra a cargo de la Licenciada Marta Tavico, y finalmente el distrito tres lo dirige la Licenciada Sara Polanco.

Con base en las entrevistas realizadas se hace mención sobre cuál es la mayor problemática que enfrenta la alcaldía auxiliar de zona 21, “Podría decirse que la falta de conciencia y compromiso de algunos vecinos influye de manera negativa en varios temas, consumo desmedido o inapropiado del agua potable, mal manejo de desechos, poca colaboración en el orden vehicular y peatonal, morosidad en pagos de servicios entre otros.” (Licda. González Virginia, Coordinadora Administrativa, Alcaldía Auxiliar sede II, zona 21).

La coordinadora administrativa hace mención a que el “objetivo de la alcaldía es servir y apoyar a los vecinos, por lo cual, sin la colaboración por parte de ellos, alcanzar las mejoras se torna un tanto más complejo” (Licda. González, Coordinación Administrativa). La forma de comunicación entre vecinos y alcaldía se realizaba por medio de las redes sociales personales del ex alcalde auxiliar Jorge Mario García. Actualmente se encuentran en el proceso de buscar y crear redes sociales, y medios de comunicación alternos para informar a los vecinos.

Surgen otra interrogante sobre cuáles son las fuentes de financiamiento y como distribuyen el presupuesto en la institución. “Actualmente los gastos de servicios básicos son sufragados por el área de Desarrollo Social, existe un presupuesto asignado a las Alcaldías Auxiliares, sin embargo, estos rubros son manejados en la administración central de la Municipalidad de Guatemala en las áreas correspondientes, como gastos de servicios básicos, salarios de personal, cuadrillas varias, recursos diversos, materiales etc.” (Licda. Sara Polanco, Alcaldesa distrito 3, zona 21).

En su mayor parte la alcaldía se rige bajo las normas de la Municipalidad, la alcaldía como tal se encuentra organizado en el “área administrativa y promotores”, son ellos el equipo de trabajo quienes desempeñan las labores dirigidas por los alcaldes. Enfocando nuevamente la investigación al área de comunicación, la alcaldía como tal no cuenta con un departamento de Comunicación Social o Relaciones Públicas. La Alcaldesa Polanco, indica que uno de sus mayores retos ha sido lograr dirigirse y comunicarse con los vecinos de una forma adecuada ya que al ser nueva en el puesto aún no es conocido en la zona.

Uno de los intereses del Distrito 3 es poder contar con sus propias herramientas de comunicación para tener una relación interactiva y continua entre comunidades y autoridades municipales. Actualmente la página de Facebook que era la oficial ya no es funcional, la página web de la Municipalidad de Guatemala con respecto a las alcaldías no se encuentra actualizadas, el Distrito I si cuenta con página oficial de Facebook es la más reciente y activa, así como el WhatsApp de la Alcaldía para resolver dudas. (Polanco Sara, Alcaldesa Distrito 3, zona 21).

1.16.4 Grupos focales

El estado de salubridad actual por la pandemia COVID-19 imposibilita actualmente el contacto directo con grupos grandes de personas, por tal motivo se realizan investigaciones, y encuestas vía virtual. Las opiniones de los vecinos respecto a las problemáticas de la zona son varias, una de las más mencionadas en la encuesta es “El problema creo que es no saber que están haciendo las autoridades del distrito en este momento, ya que no sabemos nada de las nuevas autoridades” mencionó (Alba García, vecina).

Posterior a la desinformación en la que actualmente viven los vecinos de las comunidades de la zona, menciona el vecino Kevin Zúñiga “Espero que ayuden con la delincuencia, con el robo de agua potable, las invasiones a la propiedad privada y que se pueda dar un voto para los comités de vecinos sin favoritismos”.

Se cuestionó también acerca de los factores sociales de convivencia y armonía para la zona, la vecina Janneth Esquite hace mención en que “El desorden vial con carros y motos transitando a velocidades altas y las calles sin señalización, lo molesto de encontrar carros parqueados por todos lados, el desorden y falta de espacio en las banquetas por las ventas que colocan, así como la preocupación por la delincuencia”.

Con base en las opiniones por parte de los vecinos se llega al acuerdo que se necesita de un estudio, una estrategia y ejecución de comunicación entre los alcaldes y los vecinos, para poder llegar a las personas, pero sobre todo el querer cambiar y llegar a ser una comunidad mejor, ya que también es necesario trabajar en conjunto con las autoridades para hacer de la zona 21 un área segura y contar con una mejor calidad de vida en comunidad.

1.16.5 Encuesta

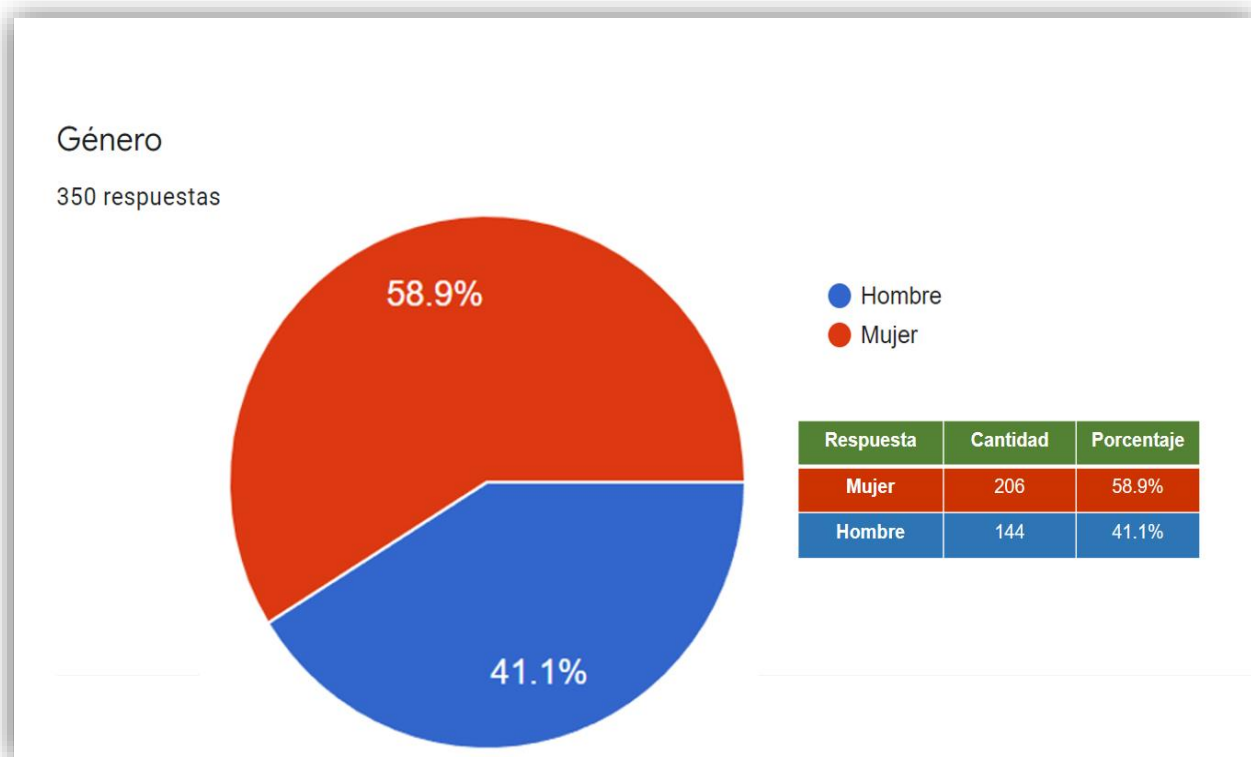
El Universo de la presente investigación es de 1100 y la muestra tomada para las encuestas fue de 285 personas distribuidos de forma digital en las páginas de Facebook: (Nuestra zona 21, Nuevo Amanecer zona 21, Emprendedores zona 21, La verdadera zona21, La mejor página de nuestra zona 21, Cosas que pasan en la famosa zona 21, Mascotas zona 21 y Así se vende en la zona 21) todas ellas creadas específicamente por los vecinos de la zona 21 como parte del plan piloto del estudio.

La encuesta se conforma de 15 preguntas; las cuales se dividen en 10 preguntas cerradas y 5 preguntas abiertas, esta fue realizada con la finalidad de conocer la opinión de las personas en los diferentes problemas de índole comunicacional de la zona 21. Se elige la modalidad virtual por la situación de salubridad por Covid-19.

Los resultados de la encuesta nos arrojan que el 97% de la población que reside en las colonias de la zona 21 si utilizan las redes sociales, por lo cual la respuesta a la misma confirmó su funcionalidad, en la misma se hace la referencia de las problemáticas de la zona son recurrentes las más mencionadas fueron: la seguridad, la desorganización en mercados y falta de comunicación.

1.17 Interpretación de resultados

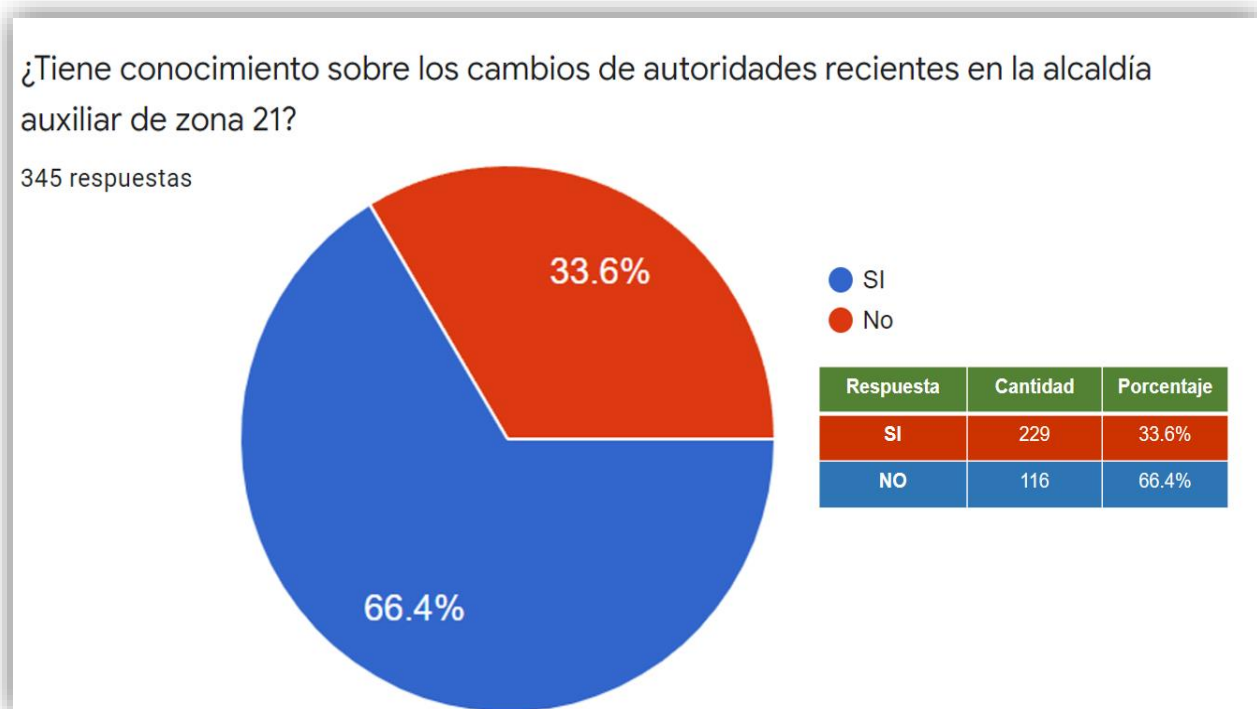
Figura 5. Gráfica no.1



Fuente: elaboración propia.

Según la muestra tomada de las distintas colonias de zona 21, el 58.9% de las personas encuestadas son mujeres y el 41.1% restante son hombres. Permitiendo conocer que la mayoría de personas que acataron a responder la encuesta son de género femenino, eso puede sugerir que son las mujeres quienes se percatan de los percances que pueden ocurrir a su alrededor tomando en cuenta que son en su mayoría mujeres quienes mantienen mayor interacción en la zona asistiendo a mercados, tiendas de conveniencias y supermercados de barrio.

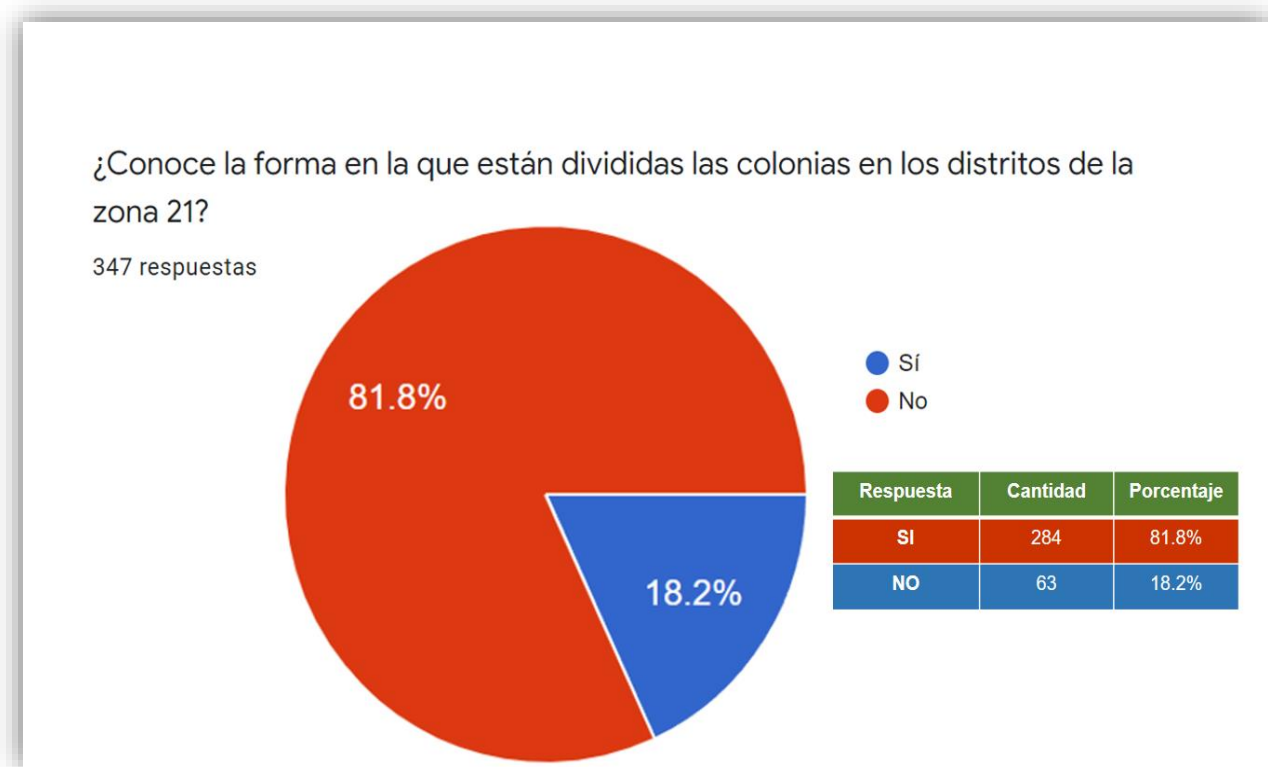
Figura 6. Gráfica no. 2



Fuente: elaboración propia.

El porcentaje arrojado por parte de los vecinos fue un 66.4% que sí tiene conocimiento del cambio de autoridades y un 33.6% no cuentan con esta información ya que es reciente el cambio. A raíz del cambio de autoridades que se dio en la zona 21 a inicios de marzo del presente año y al ser la primera vez que la zona cuenta con tres vice alcaldes es notable la desinformación por parte de los vecinos, esto se debe a que las autoridades no se dieron al conocer es decir no tuvieron una presentación con mayor auge.

Figura 7. Gráfica 3



Fuente: elaboración propia.

Un porcentaje del 81.8% de la población indicó que “No” tiene conocimiento sobre éste tema y un 18.2% de la población si cuenta con la información sobre su distrito, ya que no ha sido publicada directamente a los vecinos de la zona 21. De igual forma se debe a que anteriormente existía únicamente una autoridad como Alcalde Auxiliar, y a la fecha se cuentan con tres vicealcaldes cada uno encargado de un distrito diferente.

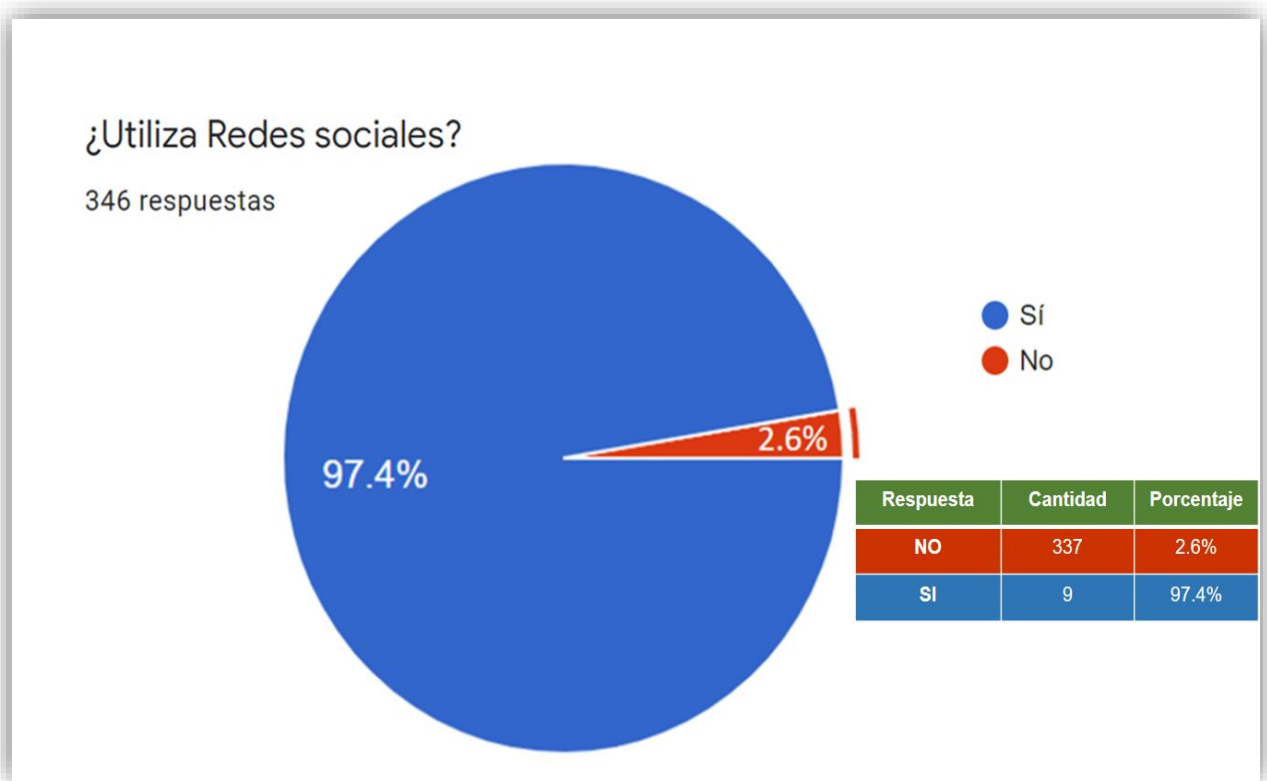
Figura 8. Gráfica no. 4



Fuente: elaboración propia.

El resultado demuestra que el 79.3% de la población no tiene idea de quién es su alcalde según su distrito, y un 20.7% si tiene conocimiento sobre la misma. Desde marzo que los alcaldes auxiliares tomaron posesión de sus puestos de trabajo, aún no se han presentado directamente con los vecinos de las colonias de zona 21. Como en la pregunta anterior no cuentan con la información básica en qué distrito se encuentra su colonia y a cargo de quien se encuentra dicho distrito.

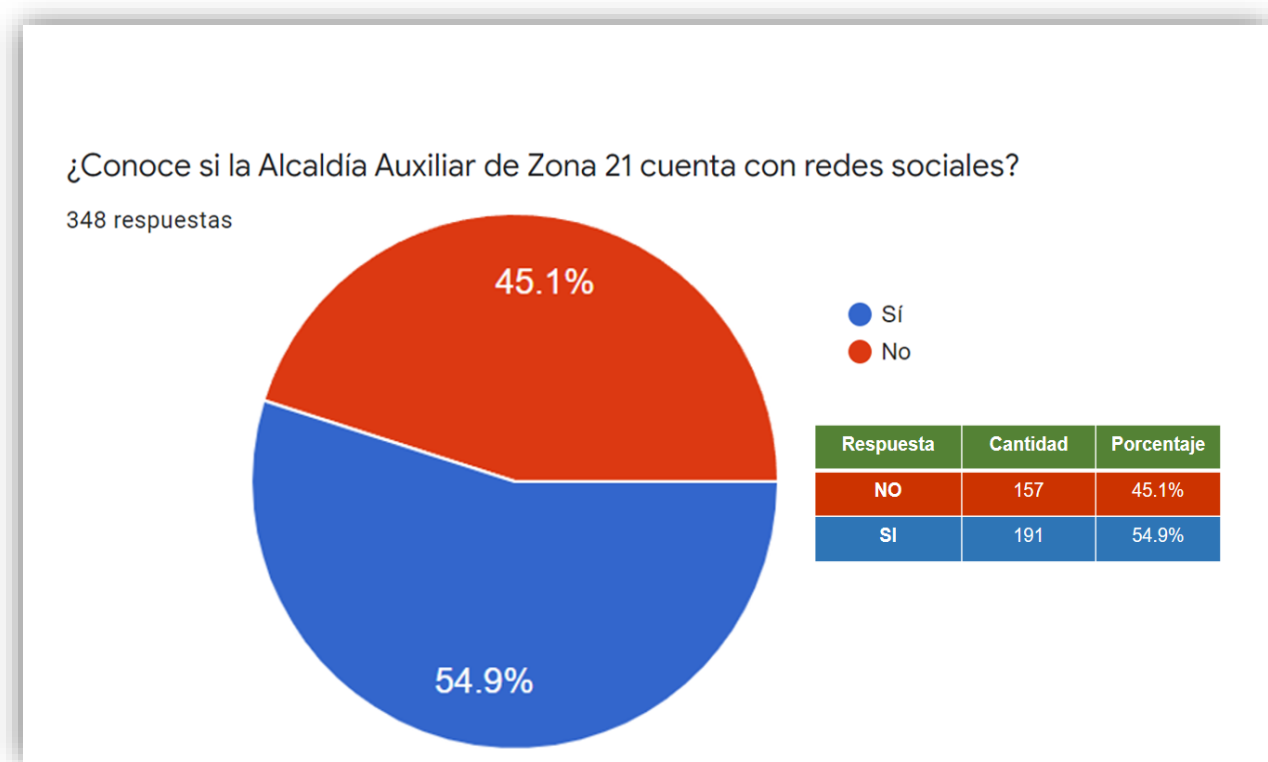
Figura 9. Gráfica no. 5



Fuente: elaboración propia.

El resultado de las redes sociales es favorable ya que en un 97.4% si da uso a las distintas redes sociales las cuales pueden ser de utilidad para el proyecto, y un porcentaje del 2.6% no utilizan todas las redes sociales, delimitando a este 2.6% únicamente utiliza a la red social Facebook, puesto que por ésta red social se trasladó la encuesta. Por tal razón se determina que es posible comunicar a la población que conforman los distintos distritos de la zona 21 por vía digital, tomando en cuenta también que por motivos de salubridad las redes sociales han llegado a tomar mayor importancia entre los pobladores en general.

Figura 10. Gráfica no. 6



Fuente: elaboración propia

Este resultado se encuentra parecido ya que la respuesta positiva fue del 54.9% y la respuesta negativa a esta fue del 45.1%. En la administración anterior todo lo relacionado a la zona se daba a conocer por las redes sociales personales del Licenciado Jorge Mario García, sin embargo, actualmente no existe aún la integración de las mismas. Se crearon a un inicio una página de Facebook por cada distrito no obteniendo respuesta positiva ya que la desinformación de a qué distrito se pertenece sigue latente, es por ello que la Alcaldía decide crear una página de Facebook única en la cual se publica información de los tres distritos utilizando los hashtags de cada distrito.

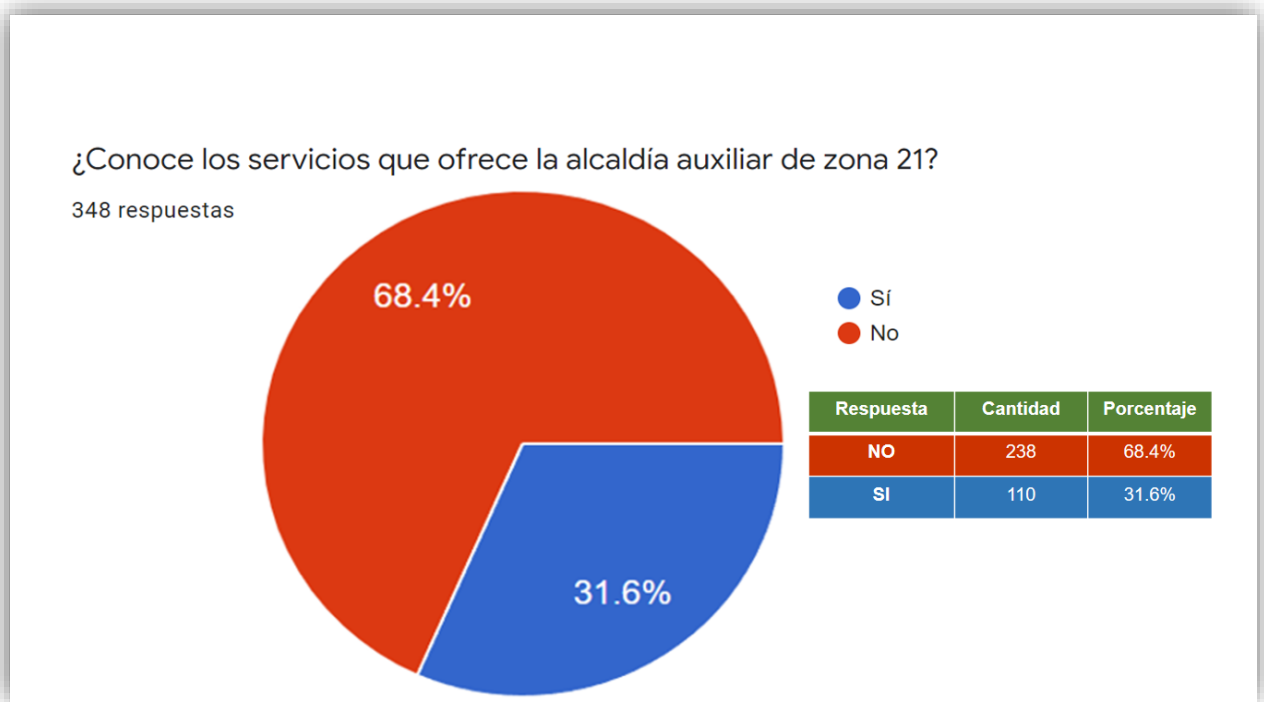
Figura 11. Gráfica no. 7



Fuente: elaboración propia

En base a la selección múltiple de esta pregunta los resultados estuvieron divididos de la siguiente forma, un 80.4% prefieren informarse por medio de Facebook, un 8.1% prefieren twitter, el 2.9% Instagram, un 4.6% WhatsApp y un 4% por medios escritos. Esta es una muestra de que la mayor parte de la población se le facilita conseguir información desde su teléfono celular que comprar un periódico, pero de igual forma se sugiere que se brinde información por medios escritos o por medio de radios comunitarias por el porcentaje de 2.6% mencionado anteriormente en el cual hace referencia de las personas que no utilizan las redes sociales para que la información pueda llegar a todos los vecinos de la zona.

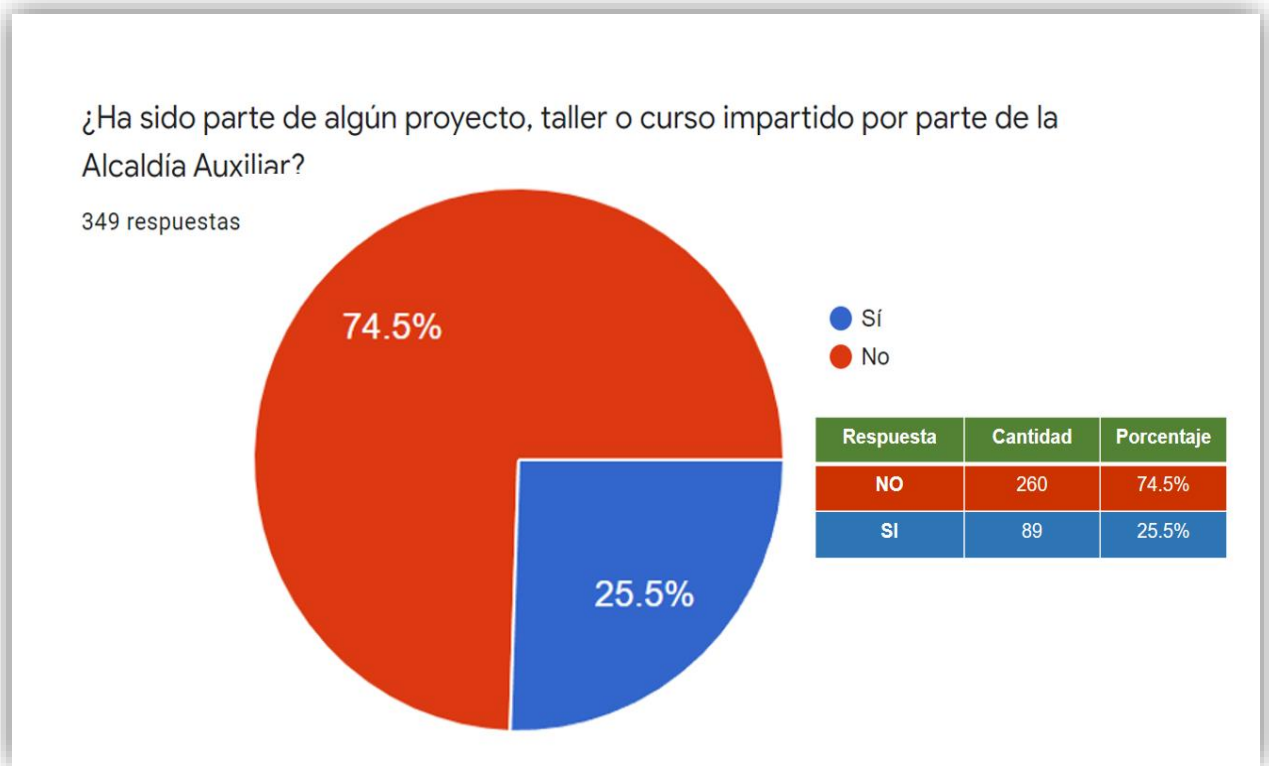
Figura 12. Gráfica no. 8



Fuente: elaboración propia

Un porcentaje del 68.4 % de la población encuestada “No” conocen los servicios, talleres y proyectos que imparte la alcaldía y solamente un porcentaje del 31.6% si cuenta con ésta información. A pesar de que éstos si son de conocimiento al público desde los distintos normativos de la Municipalidad de Guatemala, la población de zona 21 no cuenta con dicho conocimiento. La mayoría de ciudadanos de la zona buscan información directa en las instalaciones de la Alcaldía Auxiliar de zona 21, se sugiere se haga pública y viral la información básica para contar con una mejor comunicación entre autoridades municipales y vecinos.

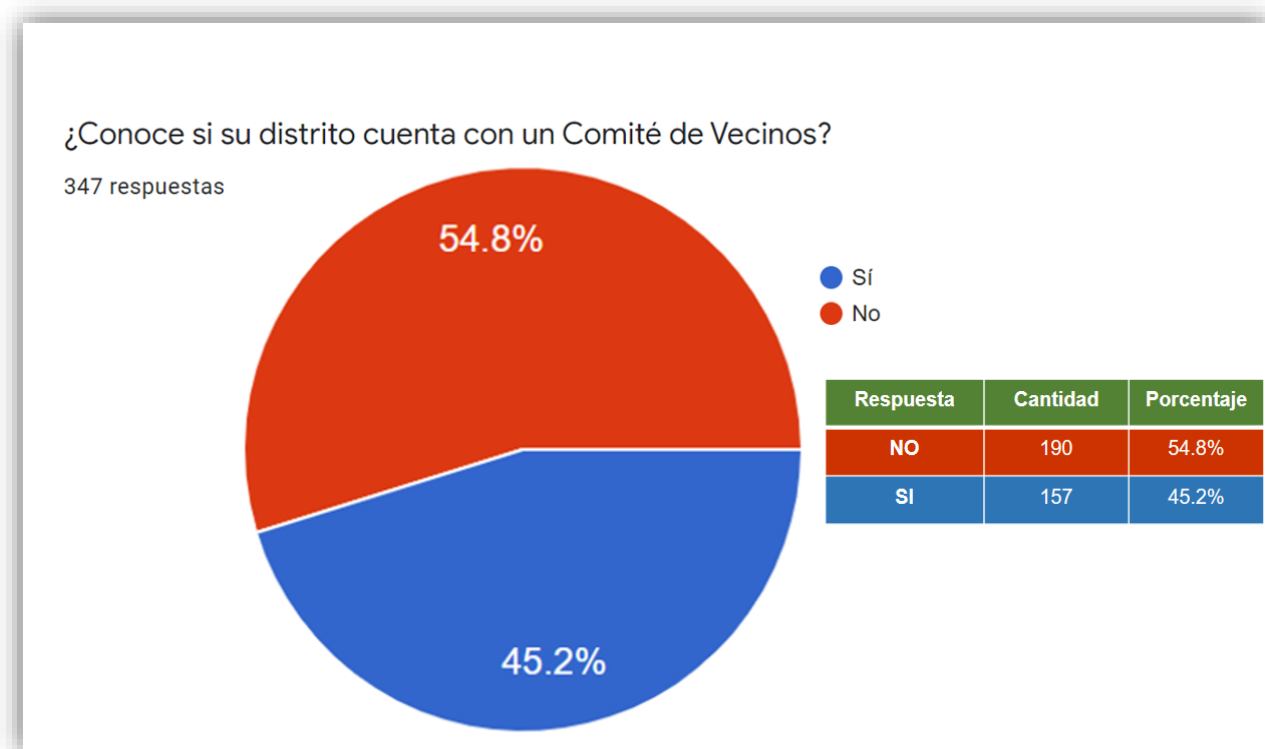
Figura 13. Gráfica no. 9



Fuente: elaboración propia

La alcaldía cuenta con cursos técnicos impartidos para niños, jóvenes adultos, mujeres y hombres adultos, sin embargo, solamente el 25.5% ha sido parte de alguno de estos proyectos y un 74.5% no ha recibido dichos cursos. Actualmente está en proceso de construcción el “MUNITEC” en el cual se impartirán talleres para aportar a la población para posteriormente ampliar el campo laboral de los vecinos de la zona. En la página de Facebook principal de la Municipalidad de Guatemala, en las páginas de fans de las alcaldías auxiliares de todas las zonas de la capital se brinda la información de dichos cursos, los vecinos de zona 21 en específico aún no cuentan con la información solamente en un 25% de la zona.

Figura 14. Gráfica no. 10



Fuente: elaboración propia

Un 54.8% menciona que “No” conocían si su colonia cuenta con dicho comité, y un 45.2% indican que “Si” sabían que existen los comités de vecinos. Si existen los comités de barrios, según comentarios de vecinos basados en la encuesta mencionan que desean que se den a conocer, y permitir que los mismos vecinos puedan votar para contar con un comité elegido por las comunidades interesadas.

1.18 FODA

Las siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, significan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en conjunto diagnostican la situación interna de una organización pública o privada, así como su evaluación externa, refiriéndose a las oportunidades y amenazas es una herramienta que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

Thompson (1998), El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en conjunto, diagnostican la situación interna y externa de una organización. una estrategia debe ajustar la capacidad interna (fortalezas y debilidades) y externa (oportunidades y amenazas) de la organización.

1.18.1 Fortalezas

- Se cuenta con el visto bueno del personal de la alcaldía auxilia, tanto del personal administrativo y la Alcaldesa del distrito 3 de Zona 21, quien muestra interés sobre el proyecto.
- Según lo investigado en relación a la documentación sobre dicha alcaldía es notorio el apoyo que los vecinos le brindan a todos aquellos proyectos que ayuden en las mejoras a la comunidad.

- Los vecinos son accesibles, están en toda la disponibilidad según resultados obtenidos de la encuesta a colaborar con información en conformidad a las mejoras de sus colonias, así como también se encuentran abiertos al diálogo con las autoridades de la zona.

1.18.2 Oportunidades

- Los vecinos de la zona 21 cuentan con el interés para informarse sobre los acontecimientos y decisiones que toman los alcaldes auxiliares con respecto a sus comunidades, esto es demostrado con el resultado de la encuesta realizada la cual arroja un 68.5% de los vecinos que si tienen conocimiento sobre el cambio de administración de la alcaldía.
- La viabilidad del proyecto a ejecutar siendo parte de ello el uso de las redes sociales como fuente de comunicación externa entre alcaldesa y vecinos de las comunidades del distrito tres, es positiva ya que el 98.2% de los vecinos encuestados de la zona utilizan las mismas para informarse, así como también evidencia que el 80.8% de ellos prefiere la red social Facebook.
- Contar con el asesoramiento de la coordinadora administrativa y directamente con la Alcaldesa del distrito 3, respalda el proyecto para que cuente con una mayor viabilidad y confiabilidad.

1.18.3 Debilidades

- Falta de comunicación y la desinformación que existe en la comuna desde el mes de marzo de 2021, tras el retiro del ex alcalde auxiliar Licenciado García, los vecinos aún no conocen a las nuevas autoridades municipales y desconocen la situación actual de la zona en donde residen.

- La no confirmación sobre un presupuesto para el proyecto a desarrollar, debiendo buscar alternativas económicas para poder desarrollar el mismo, ya que, según indicaciones de la coordinadora administrativa, la alcaldía auxiliar se rige bajo un presupuesto ya destinado proporcionado por parte del área de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.
- Se teme por el abandono del mismo, sin departamento de Comunicación Social para seguir el mantenimiento de la comunicación externa entre comunidades y autoridades municipales.

1.18.4 Amenazas

- La desintegración y desorganización de personal asignado para los distritos, pudiendo afectar la comunicación entre el estudiante del ejercicio profesional supervisado, vecinos y autoridades municipalidades.
- Poco interés por parte de las autoridades del Distrito 3, por las complicaciones de comunicación directa por motivos de salubridad COVID-19.
- Siguiendo con la referencia de las complicaciones de salubridad, puede llegar a existir la amenaza de los cambios en las disposiciones presidenciales con respecto a restricciones aplicadas a nivel departamento, pudiendo complicar el proceso de continuidad del proyecto.

Figura 15. FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Se cuenta con el visto bueno del personal de la alcaldía auxiliar, tanto del personal administrativo y la Alcaldesa del distrito 3 de Zona 21, quien muestra interés sobre el proyecto.	Los vecinos de la zona 21 cuentan con el interés para informarse sobre los acontecimientos y decisiones que toman los alcaldes auxiliares con respecto a sus comunidades, esto es demostrado con el resultado de la encuesta realizada la cual arroja un 68.5% de los vecinos que si tienen conocimiento sobre el cambio de administración de la alcaldía.	Falta de comunicación y la desinformación que existe en la comuna desde el mes de marzo de 2021, tras el retiro del ex alcalde auxiliar Licenciado García, los vecinos aún no conocen a las nuevas autoridades municipales y desconocen la situación actual de la zona en donde residen.	La desintegración y desorganización de personal asignado para los distritos, pudiendo afectar la comunicación entre el estudiante del ejercicio profesional supervisado, vecinos y autoridades municipalidades.
Según lo investigado en relación a la documentación sobre dicha alcaldía es notorio el apoyo que los vecinos le brindan a todos aquellos proyectos que ayuden en las mejoras a la comunidad.	La viabilidad del proyecto a ejecutar siendo parte de ello el uso de las redes sociales como fuente de comunicación externa entre alcaldesa y vecinos de las comunidades del distrito tres, es positiva ya que el 98.2% de los vecinos encuestados de la zona utilizan las mismas para informarse, así como también evidencia que el 80.8% de ellos prefiere la red social Facebook.	La no confirmación sobre un presupuesto para el proyecto a desarrollar, debiendo buscar alternativas económicas para poder desarrollar el mismo, ya que, según indicaciones de la coordinadora administrativa, la alcaldía auxiliar se rige bajo un presupuesto ya destinado proporcionado por parte del área de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.	Poco interés por parte de las autoridades del Distrito 3, por las complicaciones de comunicación directa por motivos de salubridad COVID-19.
Los vecinos son accesibles, están en toda la disponibilidad según resultados obtenidos de la encuesta a colaborar con información en conformidad a las mejoras de sus colonias, así como también se encuentran abiertos al diálogo con las autoridades de la zona.	Contar con el asesoramiento de la coordinadora administrativa y directamente con la Alcaldesa del distrito 3, respalda el proyecto para que cuente con una mayor viabilidad y confiabilidad.	Se teme por el abandono del mismo, sin departamento de Comunicación Social para seguir el mantenimiento de la comunicación externa entre comunidades y autoridades municipales.	Siguiendo con la referencia de las complicaciones de salubridad, puede llegar a existir la amenaza de los cambios en las disposiciones presidenciales con respecto a restricciones aplicadas a nivel departamento, pudiendo complicar el proceso de continuidad del proyecto.

Fuente: elaboración propia

1.19 Problemas detectados:

Las alcaldías auxiliares tienen como objetivo apoyar a los vecinos de la comunidad manteniendo un flujo de comunicación constante entre ambas partes. Para ser funcional dicho objetivo es necesario contar con medios de comunicación accesibles para facilitar la interacción con las colonias y comunidades a su cargo.

Con base a lo investigado a través de las entrevistas a las autoridades principales de la alcaldía auxiliar, se hacen mención que, según su experiencia y conocimiento, las principales problemáticas son la falta de conciencia y compromiso de los vecinos influyendo de forma negativa, el consumo desmedido o inapropiado del agua potable, mal manejo de desechos ya que muchos de los vecinos no pagan dichos servicios, etc.

En cuanto a las encuestas que fueron contestadas se puede evidenciar que coinciden las problemáticas que mencionan las autoridades municipales y lo proporcionado por los vecinos, algunas de las problemáticas que identifican los vecinos son:

-Falta de información y comunicación: el 30% de los vecinos encuestados indicaron que no tenían conocimiento sobre el cambio de autoridades para una población encuestada de 264 personas en total.

- Con relación al conocimiento de los vecinos del lugar el 79.8% de ellos no cuenta con información sobre las divisiones de las colonias por distritos, es decir que en su mayoría de nuevo evidenció que existe falta de comunicación por parte de las autoridades para dar a conocerse como autoridades y como entidad de apoyo hacia el vecino de zona 21.

-Solamente el 23.2% de la población tiene conocimiento sobre el distrito al que pertenece su colonia, dando a conocer que los ciudadanos no cuentan con la claridad del funcionamiento de su área de vivienda.

-Una de las problemáticas con mayor preocupación es que de su totalidad el 76.4% de los vecinos no conocen quien es el alcalde o alcaldesa designada a su comunidad, siendo esto preocupante; si el vecino tuviera alguna problemática no sabría hacia quien dirigirse para poder resolverlo.

-De forma global y con resultados demostrados en encuesta realizada sobre la Alcaldía Auxiliar de zona 21, los vecinos mencionan que desearían que mejoraran ciertas áreas de la zona cómo, por ejemplo: la distribución unánime del agua potable, la reorganización de las ventas que los comerciantes colocan sobre las banquetas de las colonias, mejorar la seguridad de la zona implementando la ronda de patrullas en el área, la mejora de comunicación externa, y el control del pago de transportes públicos directamente en la zona 21.

1.20 Planteamiento del problema comunicacional

¿Cuáles son los factores principales que impiden que la Alcaldía Auxiliar de zona 21 no logra un flujo comunicacional positivo entre los vecinos de la Zona?

Uno de los factores principales tras la desorganización del flujo de comunicación entre ambas partes fue el cambio de administración, por primera vez la alcaldía auxiliar cuenta con tres alcaldes para los tres distritos subdivididos entre las comunidades de zona 21. Actualmente se encuentran implementando redes sociales e impresos que den a conocer tanto a las autoridades como los proyectos a desarrollar o en desarrollo de dicha alcaldía.

1.21 Indicadores de éxito:

Con base a la encuesta, el estudio demuestra que el porcentaje de personas que tienen la disposición de participar en las actividades y reuniones para mejorar el lugar donde viven son positivas. La intención de querer conocer más sobre los cambios ya sean positivos o negativos del área de residencia por parte de los vecinos es favorable, por tal razón se analiza que las estrategias y medios a utilizar no van a ser inútiles a la hora de ejecutar el proyecto.

Se cuenta con el apoyo de la Alcaldesa del distrito tres el cual será el beneficiado a través de la ejecución del proyecto, este supone ser el plan piloto para los demás distritos y barrios del sector, que al ponerlo en marcha se logrará relacionar de forma interna y externa a las autoridades municipales, comités de barrio y vecinos de las distintas colonias de la zona 21.

Con la participación directa del personal administrativo a cargo de la Alcaldesa Sara Polanco será factible la promoción y la interacción para dar a conocer los proyectos, talleres, y decisiones a tomar por parte de la Alcaldía Auxiliar de la Zona 21.

1.22 Proyecto a desarrollar

A raíz de los cambios implementados en la Alcaldía Auxiliar de Zona 21 se sugiere realizar una estrategia comunicacional la cual tiene como finalidad la interacción entre vecinos y autoridades, que puedan dar a conocer a las autoridades frente a sus distritos y de esta forma poder establecer una mejora en la comunicación e integración entre comunidades

Si bien el proyecto está dirigido hacia el Distrito número tres de la alcaldía, también funcionará como implementación en la zona 21 en general, por tal razón es viable para los tres distritos unificando así la institución en colaboración con los vecinos, el proyecto a desarrollar es el siguiente:

“Plan de Comunicación externa para la Alcaldía Auxiliar, Distrito 3, zona 21”

Capítulo II

2. Plan Estratégico de Comunicación:

Según Vásquez Carlos, es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una empresa o institución. Es un instrumento de apoyo al Plan de Negocios de una organización en lo que tiene que ver con la imagen y la identidad corporativa. El plan de trabajo de Comunicación es un plan de ejecución que guía las actividades de comunicación, sirve no solo de guía para los planificadores del programa, sino también como registro de los objetivos.

Según Pizzolante (2001), el Plan de Comunicación debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Por qué es necesario comunicar?
- ¿Quién? Las diferentes audiencias, segmentadas con distintos criterios y por grados de importancia.
- ¿Qué? Además del posicionamiento, hay otros mensajes que en forma coherente apuntan a los objetivos planteados.
- ¿Cómo? Es el reto por combinar formas de hacer llegar los mensajes en forma consistente.
- ¿Cuándo? Lo oportuno hace la diferencia, pero el esfuerzo debe ser permanente.
- ¿Cuánto cuesta? La previsión y disponibilidad son factores críticos.

La estrategia podría definirse como aquella acción específica desarrollada para conseguir un objetivo propuesto. Las estrategias tratan de desarrollar ventajas competitivas en productos, mercados, recursos o capacidades, de modo que aseguren la consecución de tales objetivos (Santesmases, 1996). En el ámbito del marketing y de la comunicación, podríamos considerar la estrategia como un conjunto consciente, racional y coherente de decisiones sobre acciones a emprender y sobre recursos a utilizar.

La estrategia permite alcanzar los objetivos finales de la empresa u organización teniendo en cuenta las decisiones que en el mismo campo toma, o puede tomar, la competencia considerando, a la vez, las variaciones externas tecnológicas, económicas y sociales del entorno (Sainz de Vicuña, 2000).

La comunicación estratégica es un constructo posterior al de estrategia de marketing, integra conceptos relacionados con la coherencia, la planificación, la percepción, el posicionamiento, el vínculo, el equilibrio con el entorno, los objetivos, la logística, la interrelación, la interactividad, la táctica o la técnica. Asociación de Directivos de Comunicación en España (2013, 2014).

En opinión de Potter (2002, 2012) la existencia de un buen plan de comunicación marca la diferencia entre un comunicador y un comunicador estratégico, de esta forma debe manifestar de forma sintetizada toda la experiencia y el conocimiento comunicativo que existe en la organización para alcanzar su misión. De esta forma se debe comprender que un Plan Estratégico de Comunicación es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe desarrollar la empresa (Monserrat, 2014).

En conclusión, se puede decir que un Plan de Comunicación es un documento que establece de forma clara cómo, cuándo y de qué forma se va a comunicar la empresa con su público, con el fin de alcanzar ciertos objetivos, y que tiene como fin reforzar y ayudar al plan de marketing.

Un plan de comunicación sirve para planificar los recursos de la empresa de manera ordenada y estratégica, optimizando tanto los recursos materiales como los humanos. Además, permite trazar una hoja de ruta con las acciones que la empresa o institución debe seguir para conseguir transmitir el mensaje adecuado al público objetivo, gracias a un buen plan de comunicación empresarial todas las personas que trabajen la empresa dispondrán de una brújula que les ayudará a saber qué camino tomar para alcanzar los objetivos.

2.1 Descripción técnica del Plan Estratégico de Comunicación:

Para este proyecto se implementa un Plan de Comunicación Externo, cuando se habla de estrategias de comunicación externa, se refiere a todas las que se realizan desde la propia empresa hacia fuera, es decir, los públicos a los que se quiere llegar y los objetivos que se desean cumplir serán externos a la institución.

La comunicación externa se clasifica, en términos generales, como comunicación formal e informal, este tipo de comunicación se considera como el elemento inicial en la construcción de la imagen corporativa adecuada, el objetivo principal de la comunicación externa en la institución es mostrar el trabajo y la calidad de los servicios en su entorno externo.

Por otra parte, según Annie Bartolí en su libro *Comunicación y Organización*, existen tres tipos de comunicación externa:

1. Operativa: Es aquella que difunde el desenvolvimiento diario de la empresa, orientada a clientes, proveedores, administración pública, etc.
2. Estratégica: Su finalidad es enterarse de los datos de la competencia, la evolución y las tendencias del mercado, leyes y normas, etc.
3. De notoriedad: Da a conocer a la empresa como una marca que informa sus productos y mejora su imagen. Se realiza mediante publicidad, patrocinios, etc.

Se implementará aplicar la estrategia de comunicación externa y corporativa con el fin de fortalecer las áreas débiles como lo son: ampliar la información mejorando la forma de comunicar que existe entre la comuna y las nuevas autoridades municipales de la Alcaldía Auxiliar de zona 21. Así como incrementar la credibilidad de los vecinos hacia los proyectos municipales. Con el plan de comunicación se quiere mejorar la indiferencia, negatividad y falta de comunicación entre ambas partes para poder tener mejores resultados.

El plan estratégico está dirigido hacia los habitantes de la Zona 21, específicamente para el sector del distrito número tres que se encuentra conformado por las comunidades: Santa María La Paz 1,2 y 3, Las Victorias, Hermano Pedro, Bella Vista, San Pablo, Nuestra Realidad, Esmeralda 1,2,3 y 4, Los Eucaliptos, Girasoles, Melgar, Macadamias y El Ranchón Loma Blanca. Se pretende llegar a estas colonias con el interés en que la comunicación sea efectiva y se extienda a las colonias aledañas que conforman la zona.

-Gráficos: para mantener el lineamiento institucional tanto de la Municipalidad de Guatemala como de la Alcaldía Auxiliar zona 21, se mantendrán los colores y tipografía institucionales. Estos para posteriormente ser publicados vía digital e impresos; realizando el procedimiento de las ideas principales, bocetos, diseños, propuesta de diseño, aprobación y publicación de los mismos.

-Spot radial: transmitir los mensajes de la Alcaldía Auxiliar de zona 21 respecto a cursos a impartir en línea actualmente, información sobre las nuevas disposiciones de salubridad respecto al COVID-19, entre otros anuncios o información la cual se transmitirá en la radio comunitaria del Mercado Nimajuyú zona 21, los mismos spots se expondrán en idioma español y en legua Quiche. También se implementarán audios de difusión para ser utilizados por medio de WhatsApp de igual forma en español y Quiche con información básica sobre la Alcaldía en específico.

-Pautas en redes sociales como Facebook: según encuestas realizadas los vecinos de la zona 21 prefieren recibir información por medio de esta red social. Pero también será implementado la publicación de las mismas en la red social Instagram.

2.2 Misión:

Ofrecer a los habitantes las condiciones que les generen una mejor calidad de vida y las oportunidades necesarias para propiciar la inversión productiva, por medio de acciones de comunicación que impulsen la eficiencia en la prestación de los servicios públicos municipales y una convivencia armónica entre autoridades y vecinos de la zona 21.

2.3 Visión:

Facilitar el acceso a la información interactuando entre autoridades municipales y vecinos de la zona 21, utilizando medios de comunicación y lenguaje propicio para las comunidades, asegurando una atención eficiente y eficaz promoviendo la participación.

2.4 Elementos comunicacionales:

2.4.1 Comunicación

Según Flores de Gortari (1998:24) el término comunicación proviene de la voz latina “*communicare*” que significa “poner o puesto en común”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse. Se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información.

Algunas definiciones de comunicación son las siguientes:

1. La comunicación es el proceso por el cual se hace cierto trato o correspondencia entre dos o más personas.
2. Comunicación es la unión que se establece entre ciertas cosas o personas.
3. Berlo menciona que la comunicación es “el proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor”. Sergio Flores de Gortari y Emilio Orozco afirman que “Comunicación es la puerta que nos permite el acceso al mundo de la cultura” citado por

Interiano (2003: p.10) Comunicación es acción y efecto de hacer a todos partícipes de lo que uno tiene, descubrir, manifestar o hacer alguna cosa, consultar, conferir con otros un asunto, tomando su parecer.

2.4.2 Tipos de comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en algunas categorías como la comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal, comunicación no verbal, comunicación escrita, comunicación verbal y comunicación masiva. Algunos conceptos de éstas son las que se presentan en los siguientes ítems:

2.4.3 Comunicación intrapersonal

La comunicación intrapersonal es un proceso que se da con uno mismo es un proceso de naturaleza cognitiva y se utiliza como técnica de intervención psicológica. Meichembaum (1982) Este tipo de comunicación es interno puede ser reflejado de distintas maneras como, por ejemplo: en los estados emocionales, actitudes de la persona, se da principalmente a través de los pensamientos, reflexiones, lecturas, sueños, etc.

2.4.4 Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal según Robbins (1998:611) es aquella que se da entre dos o más personas en la cual las partes son tratadas como individuos y no como objetos. Como lo establece Ivancevich (1997:512) generalmente ésta comunicación se produce frente a frente, a través del lenguaje verbal, las letras o del lenguaje no verbal, y actualmente se pueden utilizar otros medios como lo son el teléfono, computadoras, etc.

2.4.5 Comunicación verbal

Éste tipo de comunicación según Ivancevich (1997:513) es cualquier mensaje deliberado o no deliberado que a su vez no es oral ni escrito, entre ellos podemos mencionar los sonidos, movimientos corporales, expresiones faciales, entonación verbal, etc. Este tipo de comunicación ayuda en el caso de ser una persona no oyente o no vidente ya que logramos por medio del lenguaje de señas poder comunicarnos con ellos, logrando así la interacción y socialización.

2.4.6 Comunicación escrita

La forma de escritura sustituye los signos lingüísticos, auditivos y temporales por signos gráficos visuales y espaciales, es un tipo de medio de comunicación menos vivo que la comunicación oral. El uso de la comunicación escrita exige el aprendizaje del sistema de escritura con sus correspondientes reglas de ortografía. Esto según Hervás (1998:29-30).

La comunicación escrita transmite el mensaje mediante el arte de la redacción, esto según Velásquez (2006), la redacción es un método que persigue construir un texto a partir de ideas generales, dando así un orden de las palabras dentro de una oración para lograr trasladar lo que desea al papel.

2.4.7 Internet

Se puede definir Internet como un medio que se encuentra disponible para la transmisión de información con posibilidades de repercusión en la sociedad desde finales del siglo XX, brindando así la información en distintas maneras como los sonidos, videos, imágenes y texto, permitiendo la unificación de los medios masivos más grandes como la radio, el periódico y la televisión permitiendo así una interacción más inmediata entre los usuarios. Fecha de recuperación 06/10/2021 15:00 horas (<http://www.cad.com.mx/>)

2.4.8 Redes sociales

Son estructuras sociales compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o que comparten conocimientos. Una red social es una forma de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contexto de complejidad. Las redes sociales son sistemas abiertos y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en la misma necesidad y problemáticas. Fecha de recuperación 06/10/2021 16:00 horas (Zamora: <http://www.maestroswb.com/>)

El origen de las redes sociales es bastante reciente, se puede decir que surgen en 1995 con la creación de classmates.com, a manos del estadounidense Randy Conrads. Esta red social buscaba reunir ex compañeros de colegio, o universidades. Luego, al ver que el proyecto era exitoso, comenzaron a aparecer nuevas redes que pretendían reunir amigos, y para el año (2003) ya se habían hecho populares sitios como LinkedIn y MySpace, con objetivos más específico. Fecha de recuperación 06/10/2021 17:00 horas (<http://concepto.de/redes-sociales/>)

2.4.9 Facebook

Facebook es una de las redes sociales más populares en todo el mundo, con millones de usuarios conectados entre sí, ofrece grandes oportunidades de comunicación a quienes forman parte de la misma. Su funcionalidad es sencilla, a partir de crear una cuenta la red conecta al círculo de personas que forman parte de una persona. Facebook da inicio un 4 de febrero de 2004 a las manos de Zuckerberg en la Universidad de Harvard.

2.4.10 WhatsApp como red social

Es una aplicación de chat para teléfonos móviles de última generación, los llamados Smartphone, permite el envío de mensajes de texto a través de sus usuarios su funcionamiento es idéntico al de los programas de mensajería instantánea para ordenador más comunes. Fecha de recuperación 1/03/2017 17:00 horas (<http://www.fotonostra.com/>).

2.5 Alcances y límites de la estrategia

Alcances:

-Se cuenta con el apoyo de la Alcaldesa Sara Polanco para la implementación del proyecto a desarrollar dentro de la Alcaldía Auxiliar de zona 21.

-Difusión de audio en medios de comunicación comunitarios como lo son la radio del Mercado Nimajuyú.

-Distribución de impresos informativos como afiches y mantas vinílicas.

-La Alcaldía Auxiliar tendrá una línea gráfica para ser publicadas en los medios digitales como lo son Facebook, Instagram y WhatsApp.

Límites:

-Una de las limitaciones que se presentan al momento de la aplicación de la estrategia de Comunicación es el la Pandemia COVID-19, ya que reduce la interacción entre las personas y aplicado al presente proyecto restringe las oportunidades de las reuniones presenciales en la institución para ampliar la comunicación en el Ejercicio Profesional Supervisado. De igual forma afecta para la interacción entre vecinos y autoridades municipales.

-El tiempo con el que se tiene dentro de las instalaciones de la Alcaldía es restringido por lo que afecta en el proceso de la aprobación de los bocetos y esto puede llegar a retrasar el proyecto.

-La tecnología puede llegar a tener ciertos fallos al momento de la utilización de la misma, puede llegar a ser una limitante con respecto a fallas técnicas que se lleguen a presentar y no contar con un plan de respaldo para las prontas mejoras de la misma.

-El recurso financiero es una limitante ya que en el plan anual de la Alcaldía presupuesto brindado por la Municipalidad de Guatemala, no se encuentra incluido la realización de la Estrategia Comunicacional.

2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional:

La investigación científica es esencialmente como cualquier tipo de investigación, sólo que más rigurosa, se puede definir como un tipo de investigación “sistemática, controlada, empírica, y crítica, de proposiciones hipotéticas sobre las presuntas relaciones entre fenómenos naturales” (Kerlinger, 1975, p. 11).

Llevar a cabo una investigación científica es hacer investigación en forma cuidadosa y precavida. puede cumplir dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías y b) resolver problemas prácticos. Gracias a estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado. La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal. Como señala el científico, (Carl Sagan, 1998).

Tamayo y Tamayo define a la investigación como: “un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.” Por ello, la investigación por lo regular intenta encontrar soluciones para problemas de tipo educativo, social, científico, filosófico, etc.

Sin duda, la investigación constituye un proceso que permite el desarrollo profesional y personal del individuo, y es oportuno mencionar que influye en el progreso del conocimiento, al provocar una serie de interrogantes, inquietudes y curiosidades.

Un plan de comunicación es un documento que establece de forma clara cómo, cuándo y de qué forma se va a comunicar la empresa o institución con el público, con el fin de alcanzar ciertos objetivos, y que tiene como fin reforzar y ayudar al plan de marketing.

Dentro del plan de comunicación, existen dos tipos según hacia dónde nos dirigimos: el plan de comunicación externa este se trata de la comunicación hacia el público objetivo para conseguir que éste se convierta en un cliente y tenga una buena imagen de la marca. También existe el plan de comunicación interna, este es aplicado a la comunicación que existe entre los diferentes trabajadores una empresa y que favorece la interacción de información y conocimiento.

Se desea implementar los post digitales en la Red Social Facebook ya que según encuesta realizada los vecinos utilizan esta en un 79% hace uso de la misma, además que la implementación de la comunicación en la tecnología ayuda a compartir la información con mayor rapidez siendo eficaz y práctica por el estado de salubridad que se vive mundialmente haciendo referencia a la pandemia COVID-19.

2.6.1 Objetivo general y específico:

Objeto general:

Mejorar la comunicación entre los vecinos y las autoridades municipales del Distrito Tres de la Alcaldía Auxiliar de Zona 21.

Objetivos Específicos:

- a) Desarrollar mensajes en torno a la Alcaldía Municipal de Zona 21.
- b) Crear mensajes informativos específicos para los vecinos que visitan los mercados de la zona 21.
- c) Mejorar la comunicación en medios digitales institucionales, para mantener una unanimidad informativa entre autoridades municipales y la comuna.

2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos:

a) Diseño del material gráfico para la difusión de información, se implementará incluir información relacionada con la institución. Esto se implementa digital eh impresa.

b) Producción de spots de radio: serán transmitidos en la radio comunitaria específicamente del mercado de Nimayú de esta forma será más fácil llegar a mas habitantes de las colonias de la zona 21, con el fin de que mejore la transmisión de mensajes que desea impartir la Alcaldía Auxiliar de zona 21.

c) Con base a experiencias compartidas en entrevistas con la Alcaldesa Sara Polanco, indica que WhatsApp es utilizada con mayor facilidad por los vecinos de la zona para obtener la información deseada, por tal razón la difusión de los audios facilitará masivamente el traslado de los mensajes.

2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento:

Los proyectos a realizar dentro de la estrategia de comunicación deben ser medidos conforme herramientas que muestren la funcionalidad o negatividad que tengan cada uno de los procesos a implementar.

-Redes Sociales: Se medirá el cumplimiento y funcionalidad de los post generados a través de los mensajes o comentarios positivos y negativos es decir de la interacción que se mantengan con el grupo objetivo.

2.6.4 Los instrumentos:

Se aplicarán los siguientes instrumentos en los tiempos permitidos por la Alcaldía Auxiliar de zona 21 y la supervisión de EPSL

Tabla 1. Instrumentos

No.	Descripción	Tiempo
1	Propuesta de línea gráfica	Semana 3 del mes de julio 2021
2	Diseño de las plantillas para post digitales para la red social Facebook	Semana 3 del mes de julio 2021
3	Diseño de gráfico de la manta vinilica	Semana 3 del mes de julio 2021
4	Diseño de gráficos con información de servicios impartidos por parte de la Alcaldía Auxiliar zona 21.	Semana 3 del mes de julio 2021
5	Propuesta y aceptación de línea gráfica para impresos en general.	Semana 4 del mes de julio 2021
6	Diseño para impreso para dar a conocer las redes sociales y los medio para contactarse con la Alcaldía Auxiliar.	Semana 1 del mes de agosto 2021
7	Propuesta para mejorar los datos de información general en la red social Facebook.	Semana 1 del mes de agosto 2021
8	Diseño y aprobación del modelo digital eh impreso sobre las medidas sanitaria sobre COVID-19.	Semana 3 del mes de agosto 2021
9	Post para la red social Facebook e Instagram sobre COVID-19	Semana 3 del mes de agosto 2021
10	Propuesta y aprobación sobre Audios dirigidos hace la red social WhatsApp	Semana 5 del mes de agosto 2021
11	Propuesta de spot de radio sobre COVID-19	Semana 3 del mes de septiembre 2021
12	Propuesta de spot de radio sobre “Escuela Taller Municipal”	Semana 3 del mes de septiembre 2021

Fuente: elaboración propia

2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia:

Las siguientes propuestas que se presentan a continuación tienen el objetivo de llevar a la realidad el plan y estrategia de comunicación.

Tabla 2. Propuesta de actividades No. 1

Actividad Estratégica	Línea Gráfica
Problema	Falta de creación de contenido en redes sociales y distribución impresa de la misma.
Producto	Afiches digitales e impresos de línea gráfica.
Objetivo	Dar a conocer los datos principales de la alcaldía auxiliar de zona 21
Mensaje	<p>Dirección Sede Bello Horizonte: 11 Avenida 11-54, Colonia Bello Horizonte, Zona 21. Teléfono: 2448-8853 / 3724-9290 (WhatsApp) Correo electrónico: alcaldiaauxiliarzona21@gmail.com</p> <p>Dirección sede Guajitos: 5ta Calle 9-64 Colonia Guajitos, Zona 21. Teléfono: 4545-8567 Correo electrónico: distrito2guajitos21@gmail.com</p>
Público objetivo	Vecinos de las comunidades de la zona 21 capital.
Medio de difusión	Plataforma digital como Facebook, Instagram, y de forma impresa como afiches que serán distribuidos.

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Propuesta de Actividades No. 2

Actividad Estratégica	Línea Gráfica
Problema	Falta de creación de contenido en redes sociales y distribución impresa de la misma.
Producto	Afiches digitales e impresos de línea gráfica.
Objetivo	Dar a conocer a las autoridades de la Alcaldía, alcalde y alcaldesas de la zona por nombre y distritos a su cargo.
Mensaje	Distrito número 1 / Alcalde Auxiliar: Arquitecto José Gamas Distrito número 2 / Alcaldesa Auxiliar: Licenciada Martita Tavico Distrito número 3 / Alcaldesa Auxiliar: Licenciada Sara Polanco
Público objetivo	Vecinos de las comunidades de la zona 21 capital.
Medio de difusión	Plataforma digital como Facebook, Instagram, y de forma impresa como afiches que serán distribuidos.

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Propuesta de actividades No.3

Actividad Estratégica	Línea Gráfica
Problema	Falta de creación de contenido en redes sociales y distribución impresa de la misma.
Producto	Afiches digitales e impresos de línea gráfica.
Objetivo	Información y objetivo de alcaldía auxiliar de zona 21
Mensaje	La Alcaldía Auxiliar es un espacio de participación ciudadana para promover iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de los vecinos. De igual forma brinda asesoría para trámites específicos relacionados con las necesidades de los vecinos de la zona 21, proyectos para la mejora de la infraestructura, brinda apoyo a los distintos comités en las actividades que realizan, da apoyo a la formación y organizaciones de las colonias, así como imparte clases y cursos académicos y recreativos.
Público objetivo	Vecinos de las comunidades de la zona 21 capital.
Medio de difusión	Plataforma digital como Facebook, Instagram, y de forma impresa como afiches que serán distribuidos.

Fuente: elaboración propia

Tabla 5. Propuesta de actividades No. 4

Actividad Estratégica	Línea Gráfica
Problema	Falta de creación de contenido en redes sociales y distribución impresa de la misma.
Producto	Afiches digitales e impresos de línea gráfica.
Objetivo	Información básica de tema Covid-19.
Mensaje	<p>Utiliza en todo momento tú mascarilla, aplicarte constantemente gel antibacterial, mantener el distanciamiento social a 1.5 metros de distancia, y evitar las aglomeraciones de personas.</p> <p>Un mensaje de Alcaldía Auxiliar de zona 21. ¡Si me cuido, te cuido! ¡Juntos logramos más, Municipalidad de Guatemala Cumple!</p>
Público objetivo	Vecinos de las comunidades de la zona 21 capital.
Medio de difusión	Plataforma digital como Facebook, Instagram, y de forma impresa como afiches que serán distribuidos.

Fuente: elaboración propia

Tabla 6. Propuesta de actividades No. 5

Actividad Estratégica	Línea Gráfica
Problema	Falta de publicidad de prevención sobre Covid-19 en la zona.
Producto	Manta vinílica.
Objetivo	Información básica de tema COVID-19.
Mensaje	<p>Utiliza en todo momento tú mascarilla, aplicarte constantemente gel antibacterial, mantener el distanciamiento social a 1.5 metros de distancia, y evitar las aglomeraciones de personas.</p> <p>¡Si me cuido, te cuido!</p>
Público objetivo	Vecinos de las comunidades de la zona 21 capital.
Medio de difusión	Será colocada en ambas sedes de la Alcaldía Auxiliar, y podrá ser utilizada para los mercados de la zona 21.

Fuente: elaboración propia

Tabla 7. Propuesta de actividades No. 6

Actividad Estratégica	Productos Multimedia
Problema	Dificultan para comunicarse de forma masiva por medio de la plataforma digital WhatsApp.
Producto	Cinco Mensajes de audio, cortos de difusión (español y legua Quiche).
Objetivo	Comunicarse con los vecinos que hablan legua maya Quiche.
Mensaje	<p>1. Para comunicarte a la Alcaldía Auxiliar de zona 21, puedes marcar el número telefónico 2448-8853 para mayor información.</p> <p>2. Los horarios de atención de la alcaldía Auxiliar de Zona 21 son de 9:00 am a 17:00 horas.</p> <p>3. Puedes comunicarte vía correo electrónico, escribiendo a la siguiente dirección: alcaldiaauxiliarzona21@gmail.com</p> <p>4. La ubicación de la alcaldía auxiliar de zona 21 es: 11 avenida 11-54, colonia Bello Horizonte, Zona 21.</p> <p>5. La salud de toda la familia es importante, utiliza tu mascarilla y mantén el distanciamiento social a 1.5 metros de distancia. Recuerda que: ¡Si me cuido, te cuido! ¡Municipalidad de Guatemala Cumple!</p>
Público objetivo	Vecinos de las comunidades de la zona 21 capital.
Medio de difusión	Plataforma digital WhatsApp, mensajes cortos de difusión.

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Propuesta de actividades No. 7

Actividad Estratégica	Técnicas de Comunicación
Problema	Desinformación en los vecinos que no utilizan redes sociales, tema Covid-19
Producto	Spots de radio.
Objetivo	Brindar información de interés para los vecinos de la zona 21 vía radio comunitaria.
Mensaje	<p>Para prevenir más contagios por Covid-19, por favor sigue las medidas de bioseguridad dentro de las instalaciones del mercado.</p> <p>Recuerda utilizar en todo momento tu mascarilla, aplicarte gel antibacterial al momento del ingreso, mantén el distanciamiento social a 1.5 metros de distancia.</p> <p>Evita las aglomeraciones de personas, recuerda que:</p> <p>¡Si me cuido, te cuido!</p> <p>¡Un mensaje de Alcaldía Auxiliar Zona 21!</p> <p>¡Juntos logramos más, Municipalidad de Guatemala Cumple!</p>
Público objetivo	Trabajadores de mercados y vecinos en general
Medio de difusión	Radios comunitaria.

Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Propuesta de actividades No. 8

Actividad Estratégica	Técnicas de Comunicación
Problema	Desinformación en los vecinos que no utilizan redes sociales, tema “Talleres”
Producto	Spots de radio.
Objetivo	Brindar información de interés para los vecinos de la zona 21 vía radio comunitaria.
Mensaje	<p>La Alcaldía Auxiliar de zona 21 invita a capacitarte en las carreras Técnicas de la Escuela Taller Municipal.</p> <p>El proceso de admisión será para el ciclo 2022-2023, Se cuenta con talleres equipados y personal capacitado en el área.</p> <p>Para mayor información puedes comunicarte al número de teléfono: 2253-4453 o puedes escribir al correo electrónico escuelataller@muniguatemala.com</p> <p>¡Construye tu futuro, estudiando una carrera técnica! ¡Juntos logramos más! ¡Alcaldía Auxiliar de zona 21! ¡Municipalidad de Guatemala Cumple!</p>
Público objetivo	Trabajadores de mercados y vecinos en general
Medio de difusión	Radios comunitaria.

Fuente: elaboración propia

2.7 Financiamiento:

Tabla 10. Financiamiento

Financiamiento	Descripción	Costo
Alumno Ejercicio Profesional ECC	Diseño de línea gráfica institucional.	Q1000.00
Alumno Ejercicio Profesional ECC	Post para <i>Facebook</i>	Q350.00
Alumno Ejercicio Profesional ECC	Artes para impresos	Q200.00
Alumno Ejercicio Profesional ECC	Manta Vinílica	Q200.00
Alumno Ejercicio Profesional ECC	Spot de radio español y legua Maya Quiche	Q500.00
Alumno Ejercicio Profesional ECC	Audios con traductor	Q500.00
	Total:	Q.2750.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 11. Presupuesto

2.8 Presupuesto:

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
1	Diseño de línea gráfica institucional.	Q1000.00	Q1000.00
4	Post para Facebook	Q350.00	Q1400.00
4	Artes para impresos	Q200.00	Q800.00
2	Manta Vinílica	Q.200.00	Q400.00
5	Audios con traductor	Q500.00	Q2500.00
2	Spot de Radio con traductor	Q500.00	Q1000.00
	Asesoría	Q10000.00	Q10,000.00
		Total:	Q17,100.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12. Beneficios

2.9 Beneficiarios:

Beneficiarios	Beneficios
<p>Beneficiarios principales: La institución como tal “Alcaldía Auxiliar de Zona 21” y la Alcaldesa Sara Polanco encargada del distrito número tres de la institución.</p>	<p>El beneficio principal que tendrán como institución será primero dar a conocer a las autoridades de la alcaldía a raíz del cambio de autoridades que se dio a inicios del año 2021, otro beneficio será poder contar con herramientas de comunicación que ayuden a mantener una integración entre ambas partes interesadas ampliando así el conocimiento de los vecinos sobre las actividades que realiza la Alcaldía, cambios y mejoras de la zona, etc.</p>
<p>Beneficiarios secundarios: Vecinos de la zona 21, con énfasis en las comunidades: Santa María La Paz 1,2 y 3, Las Victorias, Hermano Pedro, Bella Vista, San Pablo, Nuestra Realidad, Esmeralda 1,2,3 y 4, Los Eucaliptos, Girasoles, Melgar, Macadamias y El Ranchón Loma Blanca.</p>	<p>Los vecinos de las comunidades mencionadas obtendrán el beneficio de tener mayor acceso a la información pública relacionada con la zona en la que habitan, contar con mayor facilidad para encontrar la información que buscan, al implementar sobre los trámites que se pueden hacer en la Alcaldía y tienen derecho los vecinos.</p> <p>De igual forma se pretende que más vecinos se beneficien con los cursos que se imparten actualmente vía digital al tener más fuentes de información puede existir mayor auge en los mismos.</p>

Fuente: elaboración propia

2.10 Recursos Humanos:

-Joselin Elizabeth Nerio: estudiante del Ejercicio Profesional de la ECC, quien se encargará de la elaboración de las herramientas mencionadas en el proyecto a realizar.

-Joselin Elizabeth Nerio: estudiante del Ejercicio Profesional de la ECC, encargado del diseño gráfico de los afiches impresos y digitales.

-Joselin Elizabeth Nerio: estudiante del Ejercicio Profesional de la ECC, encargado de la logística.

-Voluntarios: Personas de la institución empleados que ayudaran para la distribución de los impresos a elaborar.

-Licenciada Sara Polanco: Alcaldesa encargada del distrito número tres de la Alcaldía Auxiliar de zona 21.

-Licenciada Brenda Chacón: Asesora de proyecto de Ejercicio Profesional, Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC.

-Licenciado Mynor Martínez: Asesor de proyecto de Ejercicio Profesional, Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC.

2.11 Área geográfica de acción:

El área en donde se realizará el Plan de Comunicación será en la Alcaldía Auxiliar de Zona 21, se encuentra ubicado en la 11-54, 16 Avenida, Colonia Bello Horizonte Cdad. de Guatemala. Dirigido vía digital a los vecinos de las colonias de la zona, con énfasis en las comunidades de: María La Paz 1,2 y 3, Las Victorias, Hermano Pedro, Bella Vista, San Pablo, Nuestra Realidad, Esmeralda 1,2,3 y 4, Los Eucaliptos, Girasoles, Melgar, Macadamias y El Ranchón Loma Blanca. Ya que estas son asignadas al Distrito tres siendo su encargada la Alcaldesa Sara Polanco.

2.12 Cuadro comparativo de la estrategia:

Tabla 13. Cuadro comparativo de la estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivo específico	Presupuesto	Recurso humano	Area geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Línea gráfica	Fortalecer la imagen de la Alcaldía Auxiliar de zona 21.	Q1000.00	Estudiante del Ejercicio Profesional	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Alcaldía Auxiliar de la Zona 21.	(depende disposición de Alcaldía)
Audios para difusión por WhatsApp (una lengua Maya)	Informar sobre temas precisos, a un grupo objetivo específico.	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional /Traductor	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona 21.	(depende disposición de Alcaldía)
Audios para difusión por WhatsApp (una lengua Maya)	Informar sobre temas precisos, a un grupo objetivo específico.	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional /Traductor	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona 21.	(depende disposición de Alcaldía)
Audios para difusión por WhatsApp (una lengua Maya)	Informar sobre temas precisos, a un grupo objetivo específico	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional /Traductor	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona 21	(depende disposición de Alcaldía)

Audios para difusión por WhatsApp (una lengua Maya)	Informar sobre temas precisos, a un grupo objetivo específico.	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional /Traductor	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona 21	(depende disposición de Alcaldía)
Audios para difusión por WhatsApp (una lengua Maya)	Informar sobre temas precisos, a un grupo objetivo específico.	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional /Traductor	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona 21	(depende disposición de Alcaldía)
Spot de Radio	Tema a tratar COVID-19	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos que visiten el Mercado Nimajuyú	(depende disposición de Alcaldía)
Spot de Radio	Trámites Alcaldía Auxiliar	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos que visiten el Mercado Nimajuyú	(depende disposición de Alcaldía)
Artes Impresos Manta Vinílica	Tema COVID-19	Q200.00	Estudiante del Ejercicio Profesional	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona	(depende disposición de Alcaldía)
Artes Impresos Manta Vinílica	Tema COVID-19	Q200.00	Estudiante del Ejercicio Profesional Epecista.	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona	(depende disposición de Alcaldía)

Audios para difusión por WhatsApp (una lengua Maya)	Informar sobre temas precisos, a un grupo objetivo específico.	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional /Traductor	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona 21	(depende disposición de Alcaldía)
Audios para difusión por WhatsApp (una lengua Maya)	Informar sobre temas precisos, a un grupo objetivo específico.	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional /Traductor	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona 21	(depende disposición de Alcaldía)
Spot de Radio	Tema a tratar COVID-19	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos que visiten el Mercado Nimajuyú	(depende disposición de Alcaldía)
Spot de Radio	Trámites Alcaldía Auxiliar	Q500.00	Estudiante del Ejercicio Profesional	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos que visiten el Mercado Nimajuyú	(depende disposición de Alcaldía)
Artes Impresos Manta Vinílica	Tema COVID-19	Q200.00	Estudiante del Ejercicio Profesional	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y comunidades de zona	(depende disposición de Alcaldía)
Artes Impresos Manta Vinílica	Tema COVID-19	Q200.00	Estudiante del	Zona 21, Ciudad de Guatemala	Vecinos de las colonias y	

2.13 Cronograma del plan de comunicación:

Tabla 14. Cronograma

No.	Descripción	Julio	Agosto	Septiembre
		semanas	semanas	semanas
1	Propuesta y aceptación de línea gráfica	✘		
2	Diseño de las plantillas para post digitales para la red social Facebook	✘		
3	Diseño de gráficos con información de horarios de atención de la Alcaldía Auxiliar zona 21.	✘		
4	Diseño de gráficos con información de servicios impartidos por parte de la Alcaldía Auxiliar zona 21.	✘		
5	Propuesta y aceptación de línea gráfica para impresos en general.	✘		
6	Diseño para impreso para dar a conocer las redes sociales y los medio para contactarse con la Alcaldía Auxiliar.		✘	
7	Propuesta para mejorar los datos de información general en la red social Facebook.		✘	
8	Diseño plantilla para post digital		✘	
9	Post para la red social Facebook e Instagram sobre COVID-19		✘	
10	Propuesta y aprobación sobre Audios dirigidos hace la red social WhatsApp			✘
11	Propuesta y aprobación sobre Spot de radio en español y legua Quiche			✘

Fuente: elaboración propia

Capítulo 3

Ejecución de la Estrategia

3. Informe de la ejecución

3.1 Línea gráfica

Objetivo de la Actividad: Fortalecer la imagen de la Alcaldía Auxiliar de zona 21 a través de gráficos que representen la identidad de la institución.

Medio Utilizado: digital e impreso, se utilizará para publicaciones vía Facebook, así como en afiches impresos y manta vinílica.

Área geográfica de impacto: Alcaldía Auxiliar de Zona 21 y comunidades de la zona 21.

Presupuesto en esta acción: Q1350.00 este presupuesto será utilizado para el asesoramiento y diseño realizado.

Comprobación del Material:

Se implementó una guía de línea gráfica manteniendo la identidad corporativa de la Municipalidad de Guatemala, se utilizó para exponer post digitales e impreso, como lo son los afiches y para post de la red social Facebook. Estos serán dirigidos a los vecinos de las comunidades de la zona 21 capital. Con base en lo descrito también se implementará la creación y colocación de dos mantas vinílicas informativos por tema de COVID-19.

Figura 16. Propuesta de manta vinílica Covid-19



Fuente: elaboración propia

Figura 17. Propuesta afiche no. 1



Fuente: elaboración propia

Figura 18. Propuesta afiche no. 2



Muni Guate Alcadia Auxiliar Z.21

Ubicación

**Sede Bello Horizonte: 11 Avenida 11-54
Colonia Bello Horizonte, Zona 21.**

3724-9290 (whatsapp)

2448-8853

alcaldiaauxiliarzona21@gmail.com

#AlcaldíaAuxiliarZona21

Fuente: elaboración propia

Figura 19. Propuesta afiche no. 3



Muni Guate Alcadia Auxiliar Z.21

Ubicación

**Sede Guajitos: 5ta Calle 9-64
Colonia Guajitos, Zona 21.**

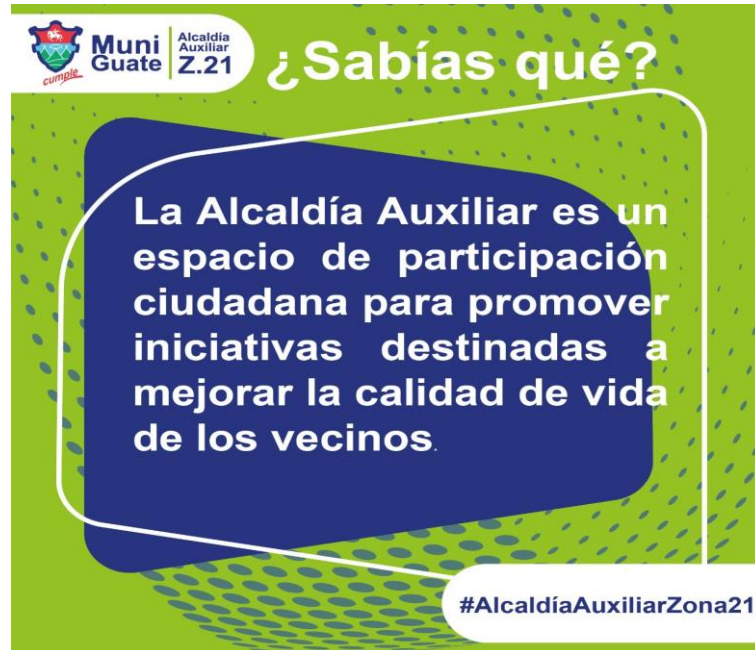
4545-8567

distrito2guajitos21@gmail.com

#AlcaldíaAuxiliarZona21

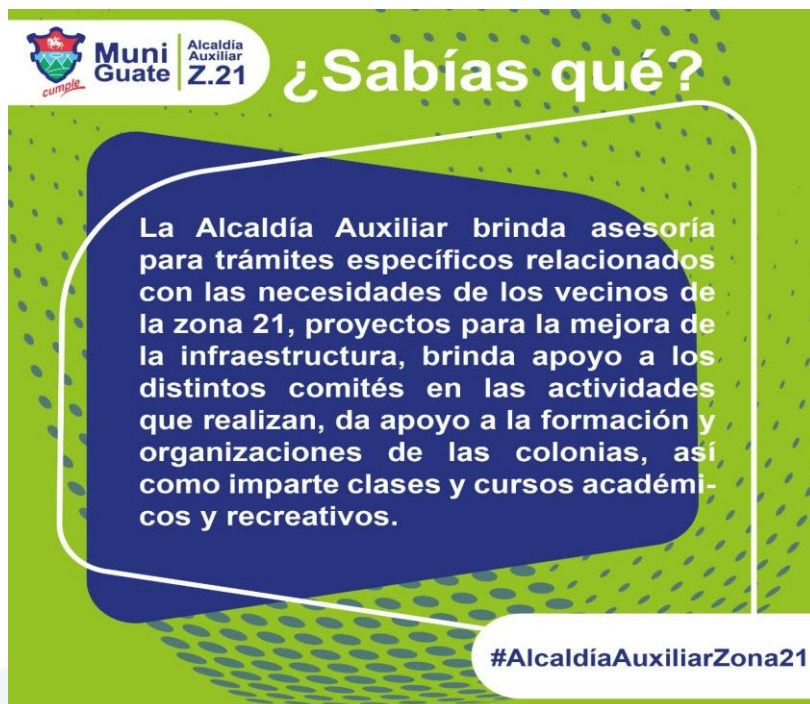
Fuente: elaboración propia

Figura 20. Propuesta afiche no. 4



Fuente: elaboración propia

Figura 21. Propuesta afiche no. 5



Fuente: elaboración propia.

3.2 Productos Digitales:

Objetivo de la Actividad: Informar a los vecinos sobre los acontecimientos sucedidos en relación a la Alcaldía Auxiliar para con la comunidad.

Medio Utilizado: Red social Facebook, y como propuesta la creación de la red social Twitter de la Alcaldía Auxiliar de zona 21 específicamente.

Área geográfica de impacto: Alcaldía Auxiliar de Zona 21 y comunidades de la zona 21.

Presupuesto en esta acción: Q850.00 este presupuesto será utilizado para el asesoramiento y diseño realizado.

Comprobación del Material: El proyecto consiste en brindar mejoras a la página de fans de Facebook de la Alcaldía Auxiliar zona 21, manteniendo la línea gráfica institucional, mantener actualizada la misma, realizar publicaciones informativas. Completar la página con información institucional, y cualquier tipo de contenido y publicaciones con relación a la misma que quisiera compartir la institución. Implementando la comunicación digital por motivos del estado de salubridad mundial existente (COVID-19).

3.3 Productos de audio

Objetivo de la Actividad: Brindar a los vecinos información principal sobre la Alcaldía Auxiliar de zona 21, así como en relación al Covid-19.

Medio Utilizado: WhatsApp y radio comunitaria.

Área geográfica de impacto: Alcaldía Auxiliar de zona 21, y comunidades de zona 21.

Presupuesto en esta acción: Q4500.00 este presupuesto será utilizado para el asesoramiento y producción de los mismos.

Comprobación del Material: Consiste en la producción mensajes de audios de difusión informativos sobre temas básicos de la Alcaldía, también se implementará la creación de spot de radio con información sobre medidas de prevención sobre el tema COVID-19 los cuales serán transmitidos en la radio comunitaria del mercado de Nimajuyú zona 21, por esta vía también será posible informar sobre los avances o cursos que imparte la Municipalidad de Guatemala. Los audios y spot de radio serán en español y la lengua Maya Quiche.

Mensajes de audio de difusión para WhatsApp:

1. Para comunicarte a la Alcaldía Auxiliar de zona 21, puedes marcar el número telefónico 2448-8853 para mayor información.
2. Los horarios de atención de la alcaldía Auxiliar de Zona 21 son de 9:00 am a 17:00 horas,
3. Puedes comunicarte vía correo electrónico, escribiendo a la siguiente dirección: alcaldiaauxiliarzona21@gmail.com
4. La ubicación de la alcaldía auxiliar de zona 21 es: 11 avenida 11-54, colonia Bello Horizonte, Zona 21.
5. La salud de toda la familia es importante, utiliza tu mascarilla y mantén el distanciamiento social a 1.5 metros de distancia. Recuerda que: ¡Si me cuido, te cuido! ¡Municipalidad de Guatemala Cumple!

Figura 22. Propuesta spot de radio comunitaria Covid-19

<p>Nombre: Prevención Covid-19 Fecha de emisión: Septiembre 2021 Duración: 30 segundos Horario de transmisión: lunes a domingo en horarios rotativos 7:00 am / 11:00 am / 15:00 hrs Locutor: Javier Tamup Chivalán Operador: José Carlos Juárez Mejía Director: Joselín Nerio</p>	
Operador:	<p>-Inserta música de entrada -Abre micrófono de locutor</p>
Locutor:	<p>Para prevenir más contagios por Covid-19, por favor sigue las medidas de bioseguridad dentro de las instalaciones del mercado.</p> <p>Recuerda utilizar en todo momento tú mascarilla, aplicarte gel antibacterial al momento del ingreso, mantén el distanciamiento social a 1.5 metros de distancia.</p> <p>Evita las aglomeraciones de personas, recuerda que:</p> <p>¡Si me cuido, te cuido!</p> <p>¡Un mensaje de Alcaldía Auxiliar Zona 21!</p> <p>¡Juntos logramos más, Municipalidad de Guatemala Cumple!</p>
Operador:	<p>-Inserta música final -Cierra micrófono</p>

Fuente: elaboración propia

Figura 23. Propuesta spot de radio comunitaria Talleres

<p>Nombre: Talleres Fecha de emisión: Septiembre 2021 Duración: 30 segundos Horario de transmisión: lunes a domingo en horarios rotativos 9:00 am / 13:00 hrs / 16:00 hrs Locutor: Javier Tamup Chivalán Operador: José Carlos Juárez Mejía Director: Joselín Nerio</p>	
Operador:	<p>-Inserta música de entrada -Abre micrófono de locutor</p>
Locutor:	<p>La Alcaldía Auxiliar de zona 21 invita a capacitarte en las carreras Técnicas de la Escuela Taller Municipal.</p> <p>El proceso de admisión será para el ciclo 2022-2023, Se cuenta con talleres equipados y personal capacitado en el área.</p> <p>Para mayor información puedes comunicarte al número de teléfono: 2253-4453 o puedes escribir al correo electrónico escuelataller@muniguate.com</p> <p>¡Construye tu futuro, estudiando una carrera técnica!</p> <p>¡Juntos logramos más!</p> <p>¡Alcaldía Auxiliar de zona 21!</p> <p>¡Municipalidad de Guatemala Cumple!</p>
Operador:	<p>-Inserta música final -Cierra micrófono</p>

3.4 Técnicas de comunicación

Objetivo de la Actividad: Mantener comunicación directa y constante con los encargados de los Comités Únicos de Barrio, es decir una comunicación constante con la comunidad de zona 21.

Medio Utilizado: Las reuniones serán virtuales vía Meet o Zoom, por motivos de prevención por COVID-19, ya que la idea principal es poder reunirse como mínimo una vez cada dos meses con un encargado de los comités personalmente, pero por motivos de salud será implementada momentáneamente vía digital.

Área geográfica de impacto: Alcaldía Auxiliar de zona 21, y comunidades de zona 21.

Presupuesto en esta acción: Ya que el proyecto será vía digital no tiene contemplado un presupuesto.

Comprobación del Material (Propuesta): La realización de las Mesas redondas de trabajo virtuales, se implementan para facilitar y agilizar la comunicación de cualquier tipo de mensaje que sea necesario compartir con los encargados de los Comités Únicos de Barrio que tengan relación con ambas partes y para una mejora.

Se pretenden realizar éstas una vez cada dos meses, las cuales tendrán una duración de 1 hora y 30 minutos por reunión, en donde los protagonistas siempre será la comunidad compartiendo sus necesidades de las distintas comunidades de la zona 21. Esto con el fin de llegar a acuerdos en común para mejorar la comunicación entre autoridad y comunidades del distrito número tres de la zona 21.

3.4 Actividades y calendarización

Tabla 15. Calendarización

Actividades y Calendarización EPS 2021		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
No.	Actividad																						
1	Semana propedéutica																						
2	Elaboración y entrega de informe de fase de propedéutico, más investigación y entrega de campo inicial																						
3	Inicio de la fase de observación																						
4	Entrega de carta para la institución																						
5	Proceso de entrega de papelería de EPS para completar inscripción																						
6	Recolección de información y documentación para entrega de proyecto Capítulo 1 "Diagnóstico de Comunicación"																						
7	Entrega de documentación para inscripción a EPS-L 2021																						
8	Conferencia EPSL-Myor Amézquita																						
9	Elaboración y entrega del Capítulo 2 "Plan estratégico de Comunicación"																						
10	Evaluación presencial con autoridades de Alcaldía Auxiliar zona 21 y Supervisores de EPSL																						
11	Conferencia y explicación de guía sobre la fase número 3 "Ejecución de Plan" y entrega de fase 2 impresa																						
12	Entrega del Capítulo 3 "Ejecución del Plan"																						
13	Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación directamente en "Alcaldía Auxiliar Zona 21"																						
14	Entrega virtual de Informe Final vía Classroom																						
15	Entrega de Informe Final forma física impreso																						
16	Evaluación individual "Privados"																						
17	Entrega de forma digital y escrito con copias de correo de entrega a bibliotecas																						
18	Finalización del EPS de Licenciatura 2021																						
19	Graduación																						

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

- De acuerdo al diagnóstico se concluye que las autoridades municipales deben comunicarse mejor con los pobladores para generar empatía, de acuerdo a las encuestas los problemas con mayores quejas son: la falta de comunicación entre vecinos y autoridades municipales, la falta de agua en las colonias, la delincuencia en el distrito número tres específicamente, y la aglomeración vehicular que se vive en las calles.
- De acuerdo al diagnóstico, se determinó la necesidad de generar productos comunicacionales como afiches digitales informativos y spot para la radio comunitaria del mercado Nimajuyú con el fin de mejorar las relaciones entre vecinos y autoridades de la alcaldía Auxiliar de la zona 21, disminuyendo los niveles de desinformación.
- De acuerdo a lo investigado se determinó la necesidad de contar con medios alternativos de la Alcaldía Auxiliar para informar a los vecinos de la zona por tal razón se propuso la transmisión de audios de difusión a través de WhatsApp en los idiomas español y quiché
- Se apoyó a las campañas de salud de la Alcaldía Auxiliar de zona 21 a través del desarrollo de mantas vinílicas y el protocolo de bioseguridad de Covid-19, con lo cual se contribuyó a los esfuerzos municipales de prevención de la enfermedad.

Recomendaciones

- Se recomienda a la Alcaldía Auxiliar de zona 21 mantener la comunicación con la comunidad a través del manejo permanente de mensajes, línea gráfica y la difusión en medios locales y digitales, para garantizar la efectividad de su imagen institucional
- Se recomienda a la Alcaldía Auxiliar crear un área de comunicación que pueda dar seguimiento constante a la comunicación con las comunidades de la zona, dando a conocer las actividades, cursos de formación e información de interés de los vecinos de zona 21
- Es recomendable mantener comunicación constante con los vecinos, Comités únicos de barrios, e inquilinos del mercado a través de reuniones, guardando las medidas de bioseguridad para evitar contagios.
- Se recomienda a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, impartir talleres sobre comunicación institucional para que los alumnos puedan implementar dichos conocimientos en empresas e instituciones donde realicen EPS o implementarlos en el área laboral.
- Se recomienda a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, continuar la relación con la Alcaldía Auxiliar de zona 21, para que futuros estudiantes de EPS pueda tener la oportunidad de realizar sus proyectos en dicha institución.

Referencias

1. Morales Alonzo, Ana María: “Comunicación Interna En La Dirección De Desarrollo Social De La Municipalidad De Guatemala” – Ejercicio Profesional Supervisado- Guatemala noviembre, 2014.
2. Aguilera Duarte, Nelly María: “Centro de Capacitación Municipal para la Zona 21, Colonia Bello Horizonte Ciudad de Guatemala” – Guatemala marzo 2017.
3. Morales Barco, Frieda Liliana: “Nueva Guatemala de la Asunción, Génesis y Desarrollo” – Guatemala julio, 2014.
4. Girón Gatica, Juana Francisca: “Código de Ética y Conducta, Municipalidad de Guatemala” – Guatemala 2021 – recuperado: muniguate.com
5. Congreso de la República: “Código Municipal” – Decreto 12-2002 – Guatemala, Ciudad.
6. Yol Tzib, Ana Mariana: “Creación del Servicio Bibliobús del Cerrito del Carmen” – Ejercicio Profesional Supervisado – Guatemala octubre, 2012”.
7. Rodríguez Yánez, Allan Alexis: “Manual De Normas y Procedimientos Administrativos y Operativos” – Unidad De Apoyo a las Alcaldías Auxiliares – Guatemala junio, 2019.
8. Morales Herrera, Jennifer Ojohanna: “Reordenamiento del Asentamiento Precario Nuestra Realidad Nimajuyú Zona 21 – Guatemala 2007.
9. Carrillo Gutiérrez, José Ervin: “Evaluación del Consumo de Agua Potable en la Zona 21 en la Ciudad de Guatemala en los Años 2008-2010” – Guatemala junio 2013.

10. Morales Carrera, Julio Cesar: “Estrategia de Comunicación para la Revisión, Actualización y Divulgación del Reglamento de Propiedad Horizontal del Condominio Nimajuyú 1, Con el fin de Lograr una Convivencia Armoniosa Entre Vecinos del Lugar” – Guatemala noviembre, 2011.
11. Alconero Figueroa, Vilma Beatriz: “Guía Para la Implementación de los Valores en el Centro Educativo Público de Nivel Primario Escuela Asentamiento Nuestra Realidad, Loma Blanca, Ubicado en la Zona 21 de la Ciudad De Guatemala” – Guatemala septiembre, 2019.
12. García Ajcalon, Félix Moisés: “La Importancia de la Intervención del Alcalde Auxiliar en la Resolución de Conflictos” – Guatemala septiembre, 2014.
13. Hernández Sampieri, Roberto: “Metodología de la Investigación” – Sexta Edición.
14. Arroyo Morales, Angélica: “Metodología De La Investigación en las Ciencias Empresariales” – Primera Edición Digital – Perú julio, 2020.
15. Franco Valeria: “Manual de Comunicación para Organizaciones Sociales, hacia una Gestión Estratégica y Administrativa” – República de Argentina, mayo 2012”
16. Vásquez, Carlos. - Modelo de Comunicación Corporativa para la Fundación Universitaria de Oriente – 2001
17. Pizzolante, Italo - Memorias del Programa de Talleres Sobre Comunicación Estratégica. - Caracas, Venezuela, julio a octubre De 2001
18. Méndez, Carlos Eduardo. Metodología - Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. 3ª Edición. - Bogotá: Mc Graw Hill. 2001. P. 109
19. Monserrat Gauchi Juan -Cómo Elaborar un Plan Estratégico de Comunicación - Alicante - Publicaciones de la Universidad de Alicante-2014

20. Santesmases Mestre Miguel - Términos de Marketing. Diccionario-Base de Datos. Madrid: Pirámide - 1996.
21. Sainz De Vicuña Ancín, José María - El Plan de Marketing en la Práctica- Madrid Esic Editorial – 2000
22. Bartoli, Annie- "Comunicación Y Organización: La Organización Comunicante y la Comunicación Organizada" - Editorial Paidós 1992.
23. Harold Laswell - Universidad De Yale- The Communication Of Ideas- Estados Unidos 1948
24. Uriel Sánchez (2006: 21-22,44), - “Modelos y Esquemas de Comunicación”- Medellín, Colombia
25. David K. Berlo-El Proceso de la Comunicación Introducción a la Teoría y la Práctica – 1960
26. Hernandez Sampieri, Roberto, Carlos Fernández-Collado Y Pilar Baptista Lucio. Metodología de la Investigación. (2006). Cuarta Edición. Mcgraw-Hill Interamericana. México
27. Tamayo Tamayo, Mario- El Proceso de la Investigación Científica- P. 21

E-grafía

1. Municipalidad De Guatemala: “Unidad de Apoyo a las Alcaldías Auxiliares” – Memora de Labores - Guatemala 2019 – Recuperado: Www.Muniguate.Com
2. Municipalidad de Guatemala: “Dirección de Educación y Cultura” – Memoria de Labores – Guatemala 2019 – Recuperado: Www.Muniguate.Com
3. Municipalidad de Guatemala: “Dirección de Cooperación” – Memoria de Labores – Guatemala 2019 – Recuperado: Www.Muniguate.Com
4. Municipalidad de Guatemala: “Dirección de Atención al Vecino” – Memoria de Labores – Guatemala 2020 – Recuperado: Www.Muniguate.Com
5. Municipalidad de Guatemala: “Dirección de Salud y Bienestar Municipal” – Memoria de Labores – Guatemala 2018 – Recuperado: Www.Muniguate.Com
6. Anuario de la Comunicación - Asociación de Directivos de Comunicación – Madrid 2000
[Http://Www.Dircom.Org/Anuario2014](http://Www.Dircom.Org/Anuario2014)
7. Página de Facebook de Alcaldía Auxiliar Zona 21 – Recuperado:
[Https://Www.Facebook.Com/Muniauxiliarz21](https://Www.Facebook.Com/Muniauxiliarz21)
8. Página Web Municipalidad de Guatemala – Recuperado: [Http://Www.Muniguate.Com/](http://Www.Muniguate.Com/)
9. Página Web Cultura Municipalidad de Guatemala – Recuperado:
[Http://Cultura.Muniguate.Com/](http://Cultura.Muniguate.Com/)
10. Comunicación Externa - [Https://Blog.Edenred.Es/Comunicacion-Externa-Tecnicas-E-Importancia/](https://Blog.Edenred.Es/Comunicacion-Externa-Tecnicas-E-Importancia/)

Anexos

Formato de encuesta trasladada a los vecinos de las distintas colonias de la zona 21.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROYECTO DE EPS LICENCIATURA**

**ENCUESTA
Alcaldía Auxiliar Zona 21
Distrito Número 3**

Por favor dar respuesta a las siguientes preguntas:

1. Género:

Femenino _____ Masculino _____

2. ¿Podría indicar a que colonia de zona 21 pertenece?

3. ¿Tiene conocimiento sobre los cambios de autoridades recientes en la alcaldía auxiliar de zona 21?

SI _____ NO _____

4. ¿Conoce la forma en la que están divididas las colonias en los distritos de la zona 21?

SI _____ NO _____

5. ¿Si su respuesta anterior fue sí, podría mencionar a qué distrito pertenece su colonia?

6. ¿Tiene conocimiento sobre quien es el alcalde o la alcaldesa encargada de su distrito?

SI _____ NO _____

7. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior fue “sí”, podría indicar el nombre correspondiente?

8. ¿Utiliza Redes sociales?

SI _____ NO _____

9. ¿Conoce si la Alcaldía Auxiliar de Zona 21 cuenta con redes sociales?

SI _____ NO _____

10. ¿Por qué medio prefiere informarse sobre las noticias diarias de su comunidad?

Facebook _____ Twitter _____ Instagram _____ WhatsApp _____

Medios Escritos _____

11. ¿Conoce los servicios que ofrece la alcaldía auxiliar de zona 21?

SI _____ NO _____

12. ¿Ha sido parte de algún proyecto, taller o curso impartido por parte de la Alcaldía Auxiliar?

SI _____ NO _____

13. ¿Podría mencionar en su opinión cual considera es la mayor problemática de la zona 21?

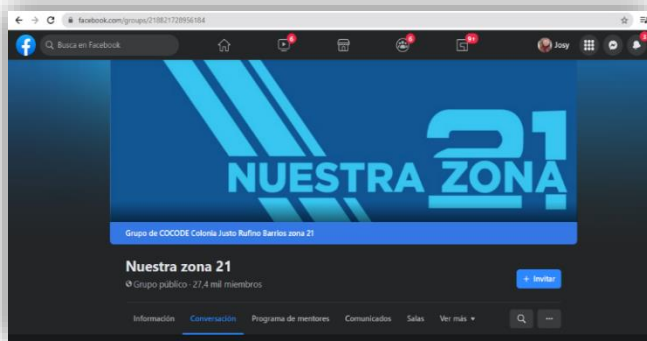
14. ¿Qué aspecto considera debe ser mejorado en su colonia?

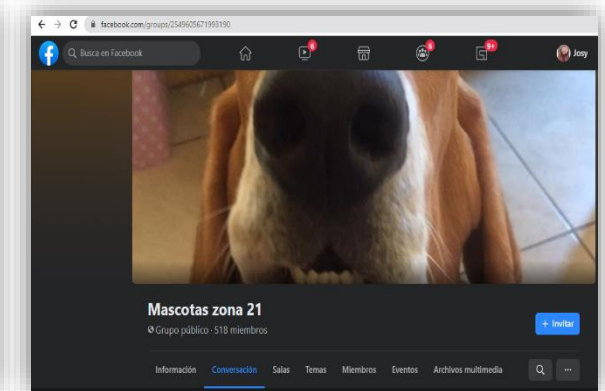
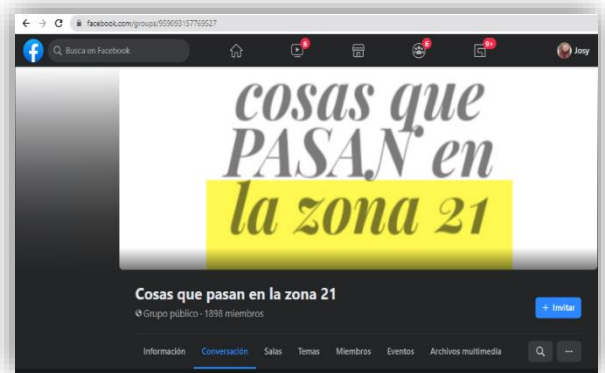
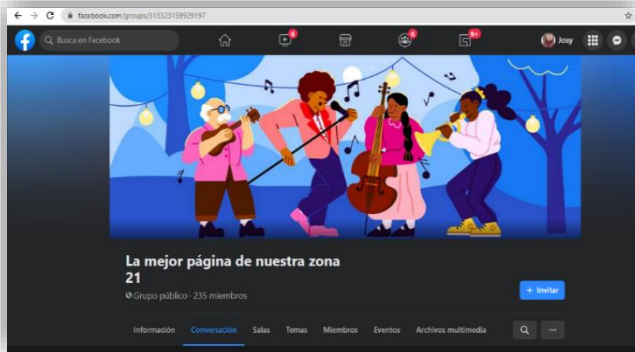
15. ¿Conoce si su distrito cuenta con un Comité de Vecinos?

SI _____ NO _____

Páginas de la red social Facebook la cuales fueron el recurso digital para el proceso de encuestar a los vecinos.

Páginas de Facebook para realización de Encuesta





Modelo y enlace de encuesta digital realizada por “Google Forms”

https://docs.google.com/forms/d/17aG9iCA75HN586DGj9zTSjO99PjaM_4pCld70fPLNOQ/edit



The screenshot shows a Google Forms interface. At the top, there is a header image of a bookshelf with various books and a pair of glasses. Below the image, the title of the survey is "ENCUESTA ALCALDÍA AUXILIAR ZONA 21". The main text of the survey states: "La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala con el apoyo de la Alcaldía Auxiliar de zona 21, está realizando una encuesta con la finalidad de conocer sobre los medios que utiliza para tener comunicación entre vecinos y autoridades municipales." Below this text, there is a red asterisk followed by the word "Obligatorio".

Bocetos



The infographic features a green background with white text and icons. At the top left is the logo for "Muni Guate" (Municipalidad Auxiliar Zona 21) with the slogan "cumple". To the right of the logo is the hashtag "#SiMeCuidoTeCuido". Below this, there are four circular icons, each with a corresponding text instruction: 1. A white face mask icon with the text "Utiliza correctamente tu mascarilla". 2. An icon of two people standing 1.5 meters apart with the text "Respeta el distanciamiento social". 3. An icon of a hand sanitizer bottle with the text "Utiliza alcohol en gel en tus manos frecuentemente". 4. An icon of an open window with the text "Abre las ventanas para ventilar los espacios". At the bottom of the infographic is a dark green banner with the hashtag "#JuntosLogramosMás".



Conoce a tu Alcalde y tu distrito



Distrito número 1
Alcalde Auxiliar: Arquitecto José Gamas



Distrito número 2
Alcaldesa Auxiliar: Licenciada Martita Tavico



Distrito número 3
Alcaldesa Auxiliar: Licenciada Sara Polanco

#TrabajamosParaServir



Ubicación



Sede Bello Horizonte: 11 Avenida 11-54
Colonia Bello Horizonte, Zona 21.



3724-9290 (whatsapp)



2448-8853



alcaldiaauxiliarzona21@gmail.com

#AlcaldíaAuxiliarZona21



Ubicación



Sede Guajitos: 5ta Calle 9-64
Colonia Guajitos, Zona 21.



4545-8567



distrito2guajitos21@gmail.com

#AlcaldíaAuxiliarZona21

Muni Guate | **Alcaldía Auxiliar Z.21** **¿Sabías qué?**

La Alcaldía Auxiliar es un espacio de participación ciudadana para promover iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

#AlcaldíaAuxiliarZona21

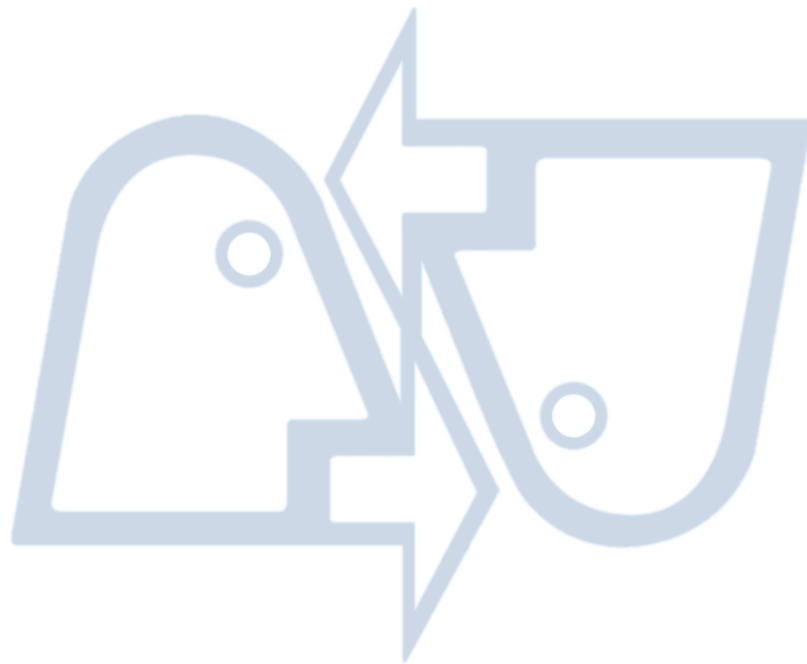
Muni Guate | **Alcaldía Auxiliar Z.21** **¿Sabías qué?**

La Alcaldía Auxiliar brinda asesoría para trámites específicos relacionados con las necesidades de los vecinos de la zona 21, proyectos para la mejora de la infraestructura, brinda apoyo a los distintos comités en las actividades que realizan, da apoyo a la formación y organizaciones de las colonias, así como imparte clases y cursos académicos y recreativos.

#AlcaldíaAuxiliarZona21

Presentación Alcaldía Auxiliar Zona 21





Comunicación
creando futuro