

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela De Ciencias De La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

Diagnóstico y Estrategia de Comunicación para la Atención al Público Externo de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco

Presentado por:

Grecia Isamar Paz Godínez

Previo optar el por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Asesor:

Lic. 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 Fuente

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Grecia Isamar Paz Godínez
Carné: 201115072
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y Estrategia de Comunicación para la Atención al Público Externo de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones, zona 4 de Mixco”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar un ejemplar a la institución o empresa, el resto a Coordinación del EPSL, que luego serán entregados a la Biblioteca 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. Evelín Morazán
Supervisora



Dr. José María Torres Cabrera
Coordinador





Guatemala 8 de marzo de 2021
EPSL-C0134

Arquitecto
Héctor Valdéz
Alcaldía auxiliar de Mixco Monserrat II
Presente.

Distinguido Arquitecto Valdéz :

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 **Grecia Isamar Paz Godínez**, carné no. **201115072** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por medios electrónicos, plataformas virtuales, presencial, semipresencial, híbrida, o como su institución lo determine.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2021 de su institución, que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del proceso de comunicación interna o externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

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



cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Recibido
19/3/21
11:54 am.

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.
www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





OFICIO: CCM/008-Z4-2021

Ciudad de Mixco 22 de marzo de 2,021

Señor Dr.
JOSE MARIA TORRES CARRERA
Coordinador de EPS
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Estimado Señor Dr.:

Me es grato dirigirme a usted, para informarle que gustosamente se recibe para efectuar las prácticas de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante:

GRECIA ISAMAR PAZ GODÍNEZ

Quien se identifica con el carné No. **201115072**

Al agradecerle la confianza hacia nuestra Institución, quedo de usted atentamente,



BBA Fernando Dávila Rafael
Coordinador Extracurricular CEM

Trabajando por nuestra Ciudad!



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



Dedicatoria a:

Dios.

Por darme vida, guiarme y permitirme finalizar esta etapa profesional.

Mi madre, Odra Patricia Godinez Coz.

Por brindarme siempre su apoyo incondicional, por todo su amor, agradecida por todo el sacrificio realizado y sus enseñanzas de vida, mi ejemplo de mujer luchadora, y sobre todo por ser un pilar fundamental en mi vida. La mujer a la que le debo mis éxitos de la cual me siento muy orgullosa de ser su hija.

Mi esposo, Carlos Alberto López Elvira.

Mi compañero de vida, quien me ha brindado todo su apoyo y motivación para seguir adelante, quien me ha ayudado a crecer y ser mejor persona.

Mi hijo, Carlos Matías López Paz.

Mi motor de vida, por quien decidí seguir creciendo para ser un ejemplo a seguir en lo personal como en el ámbito profesional. La personita que con una sonrisa me motiva a seguir adelante.

Mis hermanos, Aleshka Sarai Paz Godinez y Kevin Humberto Valdez Godinez.

Quienes siempre me han apoyado y me motivan a seguir adelante.



Agradecimientos a:

Mi familia, personas especiales quienes me han acompañado en mi camino de vida, mis tíos, Suyana Godínez por siempre motivarme en seguir creciendo profesionalmente, Enrique Godínez quien siempre me ha motivado a continuar estudiando para tener un mejor futuro, mis primos hermanos, quienes son personas especiales con las que crecí y han formado parte en cada proyecto de mi vida.

Mis amigas de la universidad, Claudia Cabrera, Karen Jauregui, Wendy Contreras, Michelle Herrera y Evelyn Figuera, con quienes inicié esta aventura universitaria donde disfrutamos y vivimos momentos únicos, quienes a la fecha tengo el honor de continuar llamándolas amigas.

La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por darme la oportunidad de formarme en ella.

Al programa de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–, por darme la oportunidad de ser parte del programa y orientarme en el proceso.

Mis Supervisores Brenda Chacón y Mynor Martínez, quienes sin su apoyo no lo hubiera logrado.

La Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco, por haberme permitido realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado.



Índice

Índice de Figuras	i
Índice de Tablas.....	iii
Introducción.....	iv
Antecedentes.....	v
Justificación	vi
Capítulo 1 Diagnóstico de Comunicación	
1. Nombre de la Institución	1
1.2 Perfil Institucional	1
1.3 Ubicación Geográfica	2
1.4 Integración y Alianzas	3
1.5 Origen e Historia	3
1.6 Departamentos o dependencias de la institución.....	4
1.6.1 Departamentos	4
1.6.2 Dependencias.....	5
1.7 Organigrama de la Institución	7
1.8 Misión.....	9
1.9 Visión	9
1.10 Objetivos Institucionales	9
1.11 Público Objetivo.....	9
1.12 Diagnóstico.....	10
1.13 Objetivos del Diagnóstico	10
1.13.1 Objetivo General.....	10
1.13.2 Objetivos Específicos	11
1.14 Tipos de Investigación.....	11
1.15 Enfoque.....	13
1.15.1 Tipos de enfoque	13
1.16 Técnica y Recolección de Datos.....	15



1.16.1 Observación	15
1.16.1.1 Tipos de Observación	15
1.16.2 Análisis Documental	17
1.16.3 Entrevista	19
1.16.4 Grupos Focales	21
1.16.5 Encuesta	21
1.17 Interpretación de Resultados	23
1.18 Foda	37
1.18.1 Fortalezas	37
1.18.2 Oportunidades	37
1.18.3 Debilidades	38
1.18.4 Amenazas	38
1.19 Problemas Detectados	39
1.20 Planteamiento del Problema comunicacional	40
1.20.1 Respuesta Hipotética	41
1.21 Indicadores de éxito	41
1.22 Proyecto a Desarrollar	42
Capítulo 2	
2. Plan Estratégico de Comunicación	43
2.1 Descripción Técnica del Plan Estratégico de Comunicación	43
2.2 Misión	43
2.3 Visión	43
2.4 Elementos Comunicacionales que su Diagnóstico aplicará	44
2.4.1 Elementos de la comunicación	44
2.4.2 Mapa de Comunicación	45
2.4.3 Comunicación	45
2.4.4 Comunicación Organizacional	45
2.4.5 Comunicación Interna	46
2.4.6 Comunicación Externa	46
2.4.6.1 Tipos de Comunicación Externa	47



2.4.6.2 Canales de Comunicación Externa	47
2.5 Alcances y Límites	49
2.6 Metodología para la Aplicación del Plan Estratégico de Comunicación	49
2.6.1 Objetivos.....	50
2.6.1.1 Objetivo General.....	50
2.6.1.2 Objetivos Específicos	50
2.6.2 Acciones para Conseguir los Objetivos.....	50
2.6.3 Indicadores para medir el cumplimiento	51
2.6.4 Instrumentos	52
2.6.5 Actividades para la Operatividad de la Estrategia.....	53
2.6.5.1 Propuesta 1: Cartelera informativa externa	53
2.6.5.2 Propuesta 2: Cápsula informativa de Atención al Público Externo.....	54
2.6.5.3 Propuesta 3: Post de <i>Facebook</i> de Atención al Público Externo	53
2.6.5.4 Propuesta 4: Post de <i>Facebook</i> de Atención al Público Externo, Alcaldías Auxiliares	53
2.6.5.5 Propuesta 5: Post de <i>Facebook</i> , Comunicar mensajes de participación ciudadana	53
2.6.5.6 Propuesta 6: <i>Mupis</i> , Comunicar mensajes de participación ciudadana	53
2.7 Financiamiento	59
2.8 Presupuesto.....	59
2.9 Beneficiarios.....	60
2.10 Recurso Humano	60
2.10.1 Humano	60
2.10.2 Equipo.....	61
2.11 Área Geográfica de Acción	61
2.12 Cuadro Comparativo de la Estrategia.....	61
2.13 Cronograma del Plan de Comunicación	62
Capítulo 3	
3. Plan Ejecución de Estrategia	63
3.1 Ejecución 1: Cartelera informativa externa.....	63
3.2 Ejecución 2: Cápsula informativa, Atención al Vecino	65
3.3 Ejecución 3: Post de <i>Facebook</i> de Atención al Público Externo	67



3.4 Ejecución 4: Post de <i>Facebook</i> de Atención al Público Externo, Alcaldías Auxiliares	69
3.5 Ejecución 5: Post de <i>Facebook</i> , Comunicar mensajes de participación ciudadana	71
3.6 Ejecución 6: <i>Mupis</i> , Comunicar mensajes de participación ciudadana	73
3.7 Cronograma de Actividades	75
Conclusiones	78
Recomendaciones	79
Referencias	80





Índice de Figuras

Figura 1	Mapa zona 4 de Mixco	3
Figura 2	Organigrama Superior de la Municipalidad de Mixco	7
Figura 3	Organigrama de Gerencias y Directivo	8
Figura 4	Organigrama de Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco.....	8
Figura 5	Fórmula de muestra	22
Figura 6	¿Género?.....	23
Figura 7	¿Qué edad tiene?.....	24
Figura 8	¿Conoce donde está ubicada la Alcaldía Auxiliar Zona 4 de Mixco?.....	25
Figura 9	¿Conoce al Alcalde Auxiliar de la zona 4 de Mixco?	26
Figura 10	¿Conoce algún medio de comunicación de su Alcaldía Auxiliar?.....	27
Figura 11	¿Para realizar gestiones del sector zona 4 de Mixco cómo se ha comunicado con la Alcaldía Auxiliar?.....	28
Figura 12	¿De las gestiones que ha realizado en la Alcaldía Auxiliar zona 4 le han dado seguimiento y respuesta?	29
Figura 13	¿Ha recibido información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco?	30
Figura 14	¿Por qué medio ha recibido información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco?	31
Figura 15	¿De acuerdo a su respuesta anterior como ha sido el mensaje?	32
Figura 16	¿Por qué medio le gustaría recibir información de las actividades y proyectos de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco?	33
Figura 17	En su comunidad tiene conocimiento de algún manual de regulación urbana y ordenamiento vial?	34



Figura 18	¿Cuál de los siguientes temas considera más importante para que la Alcaldía Auxiliar regule?	35
Figura 19	Para beneficio de su comunidad ¿Considera necesario la creación y publicación de un manual de regulación urbana y ordenamiento vial y al mismo tiempo se sancione a quien no cumpla?	36
Figura 20	Mapa de Comunicación	45
Figura 21	Mapa de Públicos	47
Figura 22	Cartelera Informativa Externa	64
Figura 23	Cápsula Informativa Atención al público externo	66
Figura 24	Post en <i>Facebook</i> Atención al público externo	78
Figura 25	Post en <i>Facebook</i> Atención al público externo, Alcaldías Auxiliares	70
Figura 26	Post de <i>Facebook</i> Comunicar mensajes de Participación Ciudadana	72
Figura 27	<i>Mupi</i> Comunicar mensajes de Participación Ciudadana	74
Figura 28	Encuesta comunidad zona 4 de Mixco	83
Figura 29	Entrevista, Alcalde Auxiliar de la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco	85
Figura 30	Entrevista, Jefe de comunicación Social, Municipalidad de Mixco	87
Figura 31	Bitácora de información	88
Figura 32	Supervisión de Estudiante	91
Figura 33	Timerline de cápsula informativa de atención al público externo	92
Figura 34	Post de <i>Facebook</i> Comunicar mensajes de Participación Ciudadana	93
Figura 35	<i>Mupi</i> Comunicar mensajes de Participación Ciudadana	94
Figura 36	Cotización de diseños para post de Facebook	95
Figura 37	<i>Mupi</i> Comunicar mensajes de Participación Ciudadana	96



Índice de Tablas

1. Indicadores para medir el cumplimiento	51
2. Propuesta 1: Cartelera Informativa externa	53
3. Propuesta 2: Cápsula Informativa Atención al público externo	54
4. Propuesta 3: Post de <i>Facebook</i> Atención al público externo	55
5. Propuesta 4: Post de <i>Facebook</i> Atención al público externo, Alcaldías Auxiliares	56
6. Propuesta 5: Post de <i>Facebook</i> , Comunicar mensajes de Participación Ciudadana	57
7. Propuesta 6: <i>Mupi</i> , Comunicar mensajes de Participación Ciudadana	58
8. Presupuesto	59
9. Cuadro Comparativo de la Estrategia	61
10. Cronograma de Comunicación	62
11. Cronograma de Actividades	75



Introducción

En el año 2021 aún prevalece la contingencia sanitaria COVID-19, este virus afecta a muchas instituciones, lo cual obliga a organizaciones y empresas a laborar desde casa o a través de un modelo híbrido. Las plataformas digitales hoy en día son fundamentales por la accesibilidad de estas, ayudando a desarrollar el trabajo desde lugares remotos.

Este proyecto se titula “Diagnóstico y estrategia de comunicación para la atención al público externo de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco, el cual tiene como fin implementar mejoras en el área de comunicación institucional a partir del diagnóstico realizado.

El estudio realizado en este proyecto se basó primero en identificar el problema comunicacional, para proponer una estrategia que fortalezca y mejore la atención al público externo de la institución Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco.

El diagnóstico institucional, se realizó por medio del método descriptivo, con enfoque “cuantitativo y cualitativo” utilizando bitácora de observación, entrevistas con batería de preguntas y encuestas, que evidenciaron los problemas de comunicación dentro de la institución. Se definió que la necesidad principal era mejorar la atención al público externo.

Por lo anterior, la estrategia se encaminó hacia la elaboración de productos comunicacionales, apertura de nuevos canales, desarrollo de mensajes y la mejora del contexto dentro de la institución para brindar un buen servicio al público externo.

Al final del proceso del EPS se trabajaron productos para mejorar visualmente la imagen externa de la institución, materiales multimedia para concientizar al servidor público en brindar una mejor atención y se crearon mensajes institucionales dirigidos a la comunidad.



Antecedentes

Para el desarrollo de este documento de EPS se consultaron varias fuentes para establecer la existencia de trabajos anteriores que sirvan de antecedente. De esa cuenta, se encontraron dos tesis que hacen referencia a investigaciones que se desarrollaron dentro de la institución Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco.

Entre los trabajos se encuentra una tesis elaborada por Ana Lucia Alejandra Figueroa Gaitán, estudiante del departamento de pedagogía, de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en septiembre del año 2017, en la cual se enfocó en el tema “Módulo Mi municipio y mi responsabilidad ciudadana Alcaldía Auxiliar zona cuatro de Mixco”.

En esta tesis se propone la elaboración de un módulo educativo de formación ciudadana para la Alcaldía Auxiliar de la zona cuatro de Mixco, y socializar los temas del módulo educativo a los vecinos para fortalecer su participación en el desarrollo de su sector.

El segundo trabajo de tesis fue elaborado por la estudiante María Esther Vásquez Goubaud, del departamento de pedagogía, de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en septiembre del año 2017, titulada “Guía para el manejo responsable y adecuado de las heces caninas en el paseo de los Campeones zona 4 de Mixco”, En el proyecto se presentó la propuesta de mejoras visuales y físicas para hacer conciencia a los vecinos de la zona 4 de Mixco de la importancia y cuidados del medio ambiente en áreas sociales dentro de la comunidad.

Este proyecto, “Diagnóstico y Estrategia de Comunicación para la Atención al Público Externo de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco, quedará plasmado para orientar a futuros estudiantes sobre la importancia de la atención al público externo por parte de los servidores municipales y la información que se entrega a los vecinos.



Justificación

El presente documento de Diagnóstico y Estrategia de Comunicación para la Atención al Público Externo de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco, se desarrolla dentro del programa de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, para optar al título de Licenciatura.

Este trabajo está enfocado en mejorar la comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, zona 4 de Mixco, principalmente desarrollando una estrategia para contribuir con el servicio al público externo por parte de los colaboradores municipales.

El proyecto desarrollado se enfoca en la comunicación institucional pública con la cual se aplican las capacidades en las áreas de las relaciones públicas, los mensajes institucionales y la información política, potenciando los conocimientos obtenidos durante la carrera.

Con el diagnóstico se evidenció que hay personas que desconocen la plataforma de comunicación digital *Facebook*, de la Alcaldía Auxiliar, así mismo, se evidenció un espacio ineficiente de información en las oficinas de la zona y carencia de información para la atención al público.

Como parte de la experiencia de -EPS-, se realizaron productos comunicacionales que implicaron destrezas del estudiante en diversas áreas, tales como, diseño gráfico de la cartelera informativa externa, la producción audiovisual y multimedia y la creación de mensajes claves para crear conciencia en los vecinos de la comunidad zona 4 de Mixco.

En conclusión, se contribuyó a mejorar la comunicación externa, beneficiando tanto a la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco como a los vecinos de la zona, a través del desarrollo de una estrategia de comunicación acorde a sus necesidades.



Capítulo 1

Diagnóstico de Comunicación

1. Nombre de la Institución:

Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco Paseo de los Campeones, Municipalidad de Mixco.

1.2 Perfil Institucional:

Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco Paseo de los Campeones, Municipalidad de Mixco. En otras palabras, Institución gubernamental constituida para el cumplimiento de normativas dentro de la comunidad, ejerciendo autoridad en su demarcación territorial. Con el apoyo y la coordinación del Concejo Municipal, elabora, gestiona y supervisa programas y proyectos que contribuyan al desarrollo integral de la comunidad.

El Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal, en su artículo 58, le otorga las siguientes atribuciones:

- 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.
- m) Las demás que le sean asignadas por la ley y, las que le delegue el Concejo Municipal o el Alcalde Municipal, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Las demás funciones que le sean asignadas por la ley y las que le delegue el Concejo Municipal o el Alcalde Municipal, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Los funcionarios y empleados municipales, deberán prestar, en lo que les corresponda, la colaboración necesaria para el cumplimiento de las atribuciones del Alcalde Comunitario o Alcalde Auxiliar.

1.3 Ubicación Geográfica:

Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco Paseo de los Campeones, institución descentralizada de la Municipalidad de Mixco, se encuentra ubicada 2ª av. 5-80 Colonia Montserrat II, zona 4, Mixco, Guatemala.

Así mismo, la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones que se encuentra en la zona 4 de Mixco y tiene bajo su dirección la atención de los vecinos de las colonias por las que está conformada la zona 4 de Mixco: Tulam Tzú 1, Tulam Tzú 2, Tulam Tzú 3, Tulam Tzú 4, Villas de San José I, Villas de San José II, Cañadas del Naranjo, Valles del Naranjo, Condado Naranjo, Bosques de San



Nicolás, Valle del Sol, Montserrat I, Montserrat II, Monte Verde, Hellen Lossi, Asunción, Guacamayas, Barrio San Nicolás I, Barrio San Nicolás II, La Fontana, Bosques de la Fontana, Condado San Nicolás, Residencial Eriel, Parque Industrial Las Tunas, Madeiras I, Madeiras II, Villas del Rosario, Torres de Tulam Tzú, Monte Real y San Ángel.

Figura 1



Mapa de la comunidad Zona 4 de Mixco

Fuente google maps

1.4 Integración y Alianzas:

Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco Paseo de los Campeones, al ser una institución gubernamental no cuenta con alianzas estratégicas, no recibe ningún tipo de financiamiento de otras instituciones, recibe únicamente donaciones para apoyo a la comunidad.

1.5 Origen e Historia:

En la época colonial la mayoría de Municipios solamente tuvieron intendencias, eso quiere decir que dependían de una alcaldía mayor. La Municipalidad de Mixco en ese entonces dependió de la alcaldía



mayor de Sacatepéquez. Con el Gobierno del General Justo Rufino Barrios y del Licenciado Miguel García Granados, todas las Municipalidades de Guatemala ganaron la autonomía en la firma del acta de Patzicía de 1,877. (Municipalidad de Mixco, 2006)

Es importante mencionar algunos de los últimos alcaldes que han formado parte de la historia, entre ellos, Amílcar Rivera, quien se postuló como candidato a la alcaldía de Mixco, ocupando el puesto de Alcalde Municipal durante el período del 15 de enero de 2004 al 15 de enero de 2008, quien buscó una reelección, postulándose y quedando electo nuevamente para el periodo del 15 de enero del 2008 al 15 de enero del 2012.

Otto Pérez Leal, en su desarrollo dentro de la política buscó ser electo como alcalde, postulándose y ganando las elecciones en septiembre del 2011, ocupando el puesto de Alcalde Municipal durante del período del 15 de enero del 2012 al 15 de enero del 2016.

Por último, Ernest Bran Montenegro, quien actualmente ocupa el puesto de Alcalde Municipal de Mixco, en las elecciones generales del año 2011 participó como candidato a alcalde municipal, quedando en cuarto lugar. En año 2015 se postuló nuevamente para alcalde del municipio, ganando por primera vez las elecciones para el periodo del 15 de enero del 2016 al 15 de enero del 2020. Durante su primer período logró persuadir a la comunidad para su reelección quedando nuevamente como alcalde municipal para el período del 15 de enero del 2020 al 15 de enero del 2024.

1.6 Departamentos o dependencias de la institución:

1.6.1 Departamentos:

- a) Alcaldías Auxiliares: Artículo 56 del Código Municipal.
- b) Secretaría Municipal: Artículo 84, literal c del Código Municipal.
- c) Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal -DAFIM-: Artículo 97, del Código Municipal.



- d) Tesorería Municipal: Artículos 97, 98 literal n del Código Municipal.
- e) Dirección Municipal de Planificación -DMP-: Artículo 95 del Código Municipal.
- f) Catastro Municipal: Artículo 35 literal x, 96 literal I, del Código Municipal.
- g) Servicios Públicos Municipales: Artículos 35 literales e y k, 68 y 72 al 78 del Código Municipal.
- h) Municipal.
- i) Unidad de Auditoría Interna: Artículo 88 del Código Municipal.
- j) Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito: Artículo 259 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Artículo 161 del Código Municipal.
- k) Policía Municipal: Artículo 79 del Código Municipal.
- l) Unidad de Comunicación Social: Artículos 17 literal g y 60 del Código Municipal.
- m) Dirección de Recursos Humanos: Artículos 262 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 93 y 94 del Código Municipal.

1.6.2 Dependencias:

1.6.2.1 Concejo Municipal

- Secretaría Municipal
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
- Bufete Popular Municipal
- Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal

1.6.2.2 Alcaldía Municipal

- Unidad de Auditoría Interna
- Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
- Unidad de Responsabilidad Profesional
- Unidad de Comunicación Social y Protocolo



1.6.2.3 Gerencia Municipal

Gerencia General de EMIXTRA

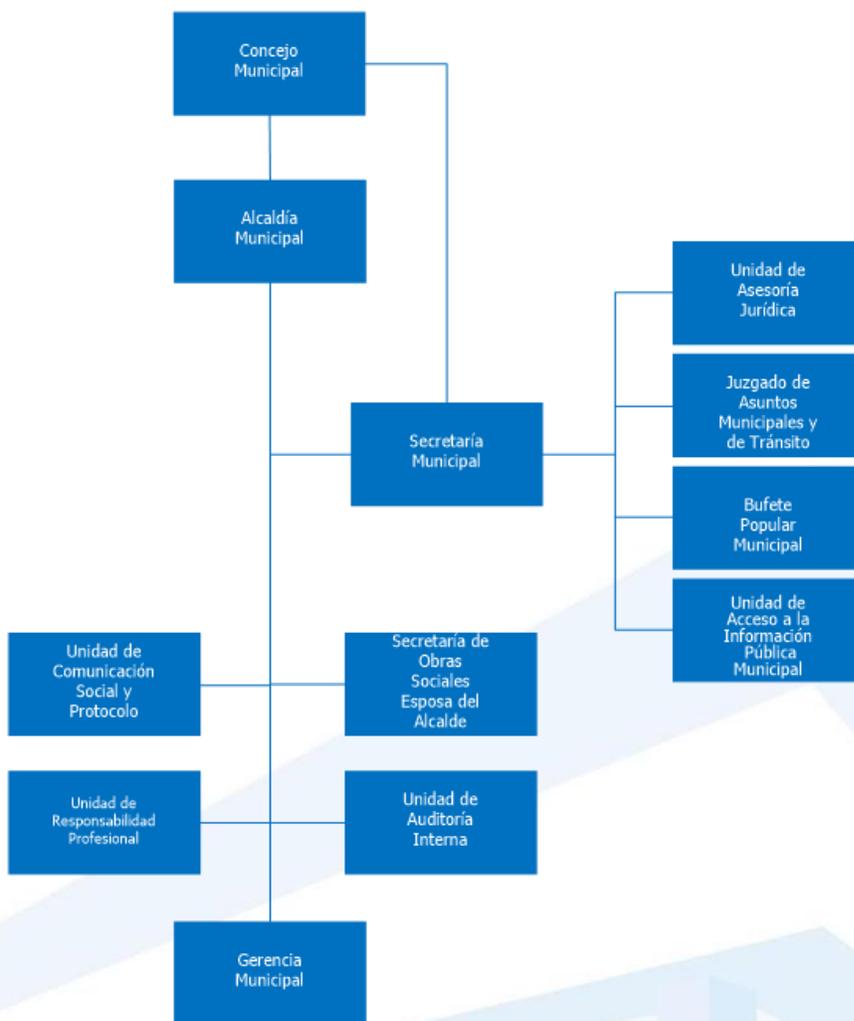
- Dirección Municipal de Planificación
- Dirección de Desarrollo Urbano y del Territorio
- Dirección Municipal de Ambiente y Recursos Naturales
- Dirección de Catastro y Administración de Impuesto Único sobre Inmuebles
- Dirección Administrativa
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Tecnología
- Dirección de Compras y Contrataciones
- Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal
- Dirección de Servicios Públicos
- Dirección de Infraestructura
- Dirección de Desarrollo Social y Económico
- Dirección Municipal de la Mujer
- Dirección de Seguridad



1.7 Organigrama de la institución:

1.7.1 Organigrama Nivel superior

Figura 2

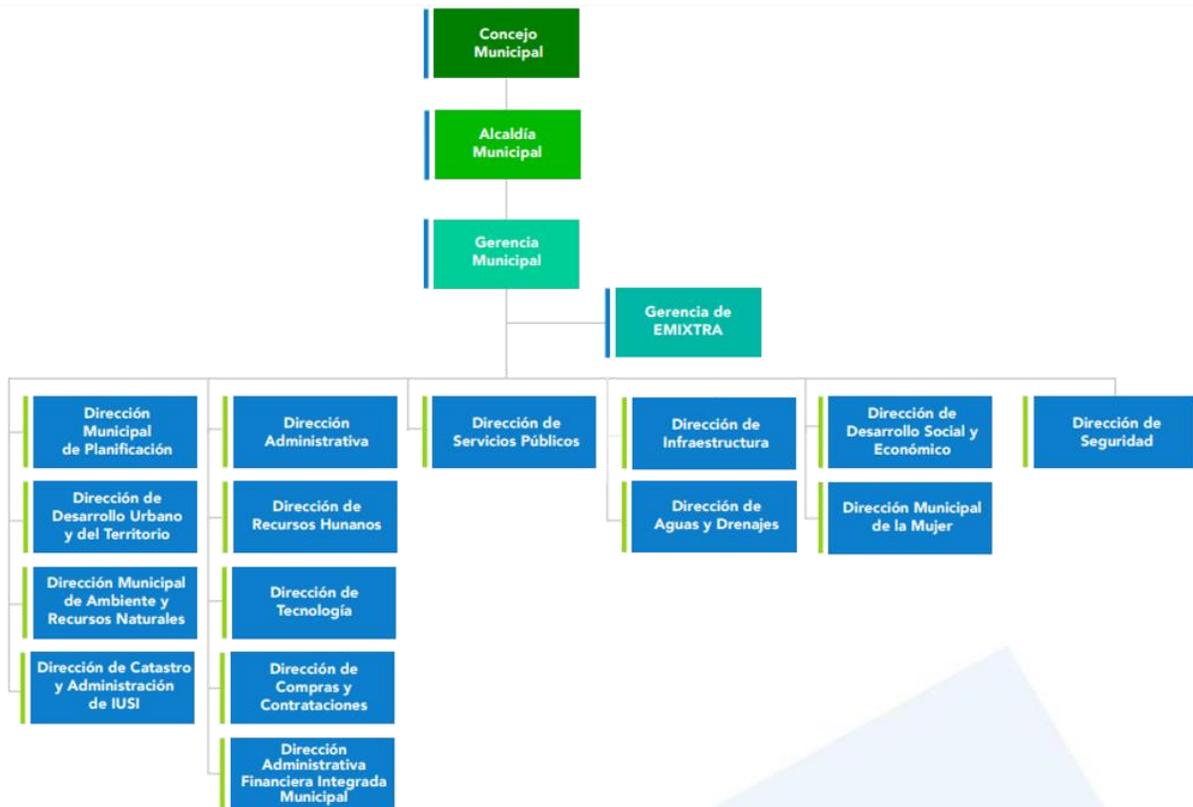


Fuente: Página web, Municipalidad de Mixco



1.7.2 Organigrama Nivel Gerencias y Directivo

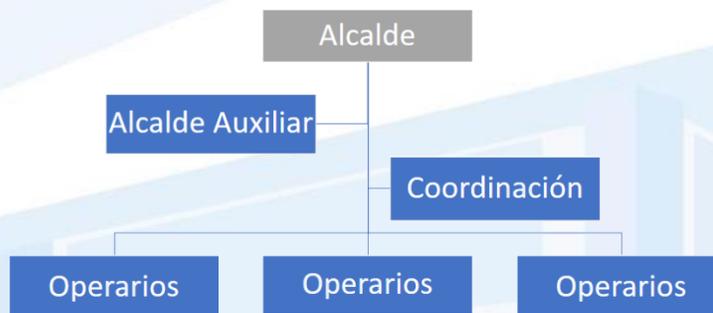
Figura 3



Fuente: Página web, Municipalidad de Mixco

1.7.3 Organigrama de Alcaldía Auxiliar

Figura 4



Fuente: Alcaldía Auxiliar



1.8 Misión:

Somos un municipio seguro, con servicios públicos de calidad, que, con un desarrollo social, económico y ambiental sostenible, una infraestructura vial óptima y un ordenamiento territorial brinda una mejor calidad de vida a los vecinos de la Ciudad de Mixco, contando para ello con un personal calificado que en base a valores y principios administra con transparencia los recursos y los transforma en beneficios para la población Mixqueña. (Municipalidad de Mixco, 2016)

1.9 Visión:

“Ser una Municipalidad que brinde servicios públicos eficientes para garantizar el desarrollo integral sostenible del municipio que permita una mejora de calidad de vida y un bienestar integral a la población Mixqueña”. (Municipalidad de Mixco, 2016)

1.10 Objetivos Institucionales:

“Satisfacer las necesidades de los vecinos Mixqueños para gozar de una mejor calidad de vida”. (Municipalidad de Mixco, 2016)

1.11 Público Objetivo:

Población quien reside en el municipio de Mixco, delimitando específicamente zona 4 de Mixco, sus colonias y residenciales. La población total según el Alcalde Auxiliar Héctor Valdez, es aproximadamente de 45,000 personas siendo alrededor de 10,000 viviendas. Debido a la crisis sanitaria generada por COVID-19 y las restricciones gubernamentales, el estudio se realizó tomando como base a la población que asiste en un día a la Alcaldía Auxiliar a realizar algún tipo de gestión.



1.12 Diagnóstico:

El diagnóstico es el primer paso donde se puede evaluar los elementos de una determinada situación en una empresa. Permite identificar problemas, medir la calidad y el impacto de las comunicaciones en una empresa. De este modo se debe evaluar la comunicación interpersonal, verbal y no verbal, visual, documental y digital. En otras palabras, siempre se debe tomar en cuenta todos los actores interesados en la situación.

En resumen, se trata que el diagnóstico comunicacional recoja información cualitativa y cuantitativa que permita decidir cuáles serán los objetivos, audiencias, mensajes y medios más adecuados antes de realizar cualquier acción por lo que permite tener un conocimiento amplio de la situación en la que se desea trabajar, por ello para realizar un correcto diagnóstico es importante utilizar las herramientas adecuadas de investigación que permita recolectar de manera eficiente la información.

En esta investigación se utilizó un enfoque descriptivo y mixto (cualitativo y cuantitativo), utilizando técnicas de investigación como la observación, encuestas y entrevistas para detectar oportunidades de mejora y diseñar una intervención global a favor de la institución. Para ello fue necesario recopilar información de manera sistematizada, relacionada con su actividad social. Con estas actividades se identificó la interacción en la comunicación de la institución con: a). Las entidades o personas donadoras; b). Personas comerciantes, usuarios de productos y servicios; c). La comunidad en su conjunto.

1.13 Objetivos del Diagnóstico

1.13.1 Objetivo General

Describir el proceso de comunicación externa que establece la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco, Paseo los Campeones de la Municipalidad de Mixco para interactuar con los vecinos.



1.13.2 Objetivos Específicos

- Determinar las necesidades de comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco Paseo los Campeones con sus vecinos.
- Analizar la percepción de los vecinos de la zona 4 de Mixco sobre los proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco Paseo los Campeones.
- Identificar si los vecinos de la zona 4 de Mixco tiene conocimiento de algún manual o documento de regulación urbana y ordenamiento vial.

1.14 Tipos de Investigación

1.14.1 De acuerdo a su enfoque:

a) Cualitativo:

Se aplica en observación del participante o análisis de discursos. Los resultados cualitativos de la investigación son más descriptivos que predictivos. El investigador puede construir o apoyar teorías para futuras investigaciones cuantitativas potenciales. De modo similar, se utilizan métodos de investigación cualitativa para obtener una conclusión que respalde la teoría o hipótesis que se está investigando. En síntesis, el método cualitativo permite obtener

datos no cuantificables de calidad o la opinión de los participantes para llegar a la conclusión del proceso.

b) Cuantitativo:

Se aplica en la recopilación de información y datos, algo que es medible y pueden ser proyectadas. En otras palabras, los métodos cuantitativos de investigación ayudan a analizar la evidencia recopilada. Usando estos métodos, un investigador puede averiguar si su hipótesis está respaldada



o no. En conclusión, el método cuantitativo utiliza preguntas para recopilar información cuantificable para realizar un análisis estadístico que permita obtener las conclusiones.

1.14.2 De acuerdo al conocimiento sobre el objeto de estudios:

a) Explicativa:

Intenta explicar lo que ocurre, aplica pasos concretos como explorar, relacionar y describir.

b) Descriptiva:

Describe las características de la realidad con el fin de entenderla de una manera más concreta.

c) Exploratoria:

Se utiliza para realizar un acercamiento con un tema que no es muy conocido y que no se ha investigado lo suficiente.

1.14.3 De acuerdo al periodo de aplicación:

a) Transversal:

Se establece en un tiempo determinado, donde se visualizan cambios ocurridos.

b) Longitudinal:

Indica el periodo definido con el objetivo de visualizar los cambios de un individuo o grupo.

El tipo de investigación que se utilizó en este proyecto fue la descriptiva, ya que describe las características de la realidad con el fin de entenderla de una manera más concreta. En otras palabras, es un tipo de investigación que se encarga de describir la situación del cual se centra su estudio. El Diseño de una investigación descriptiva es un método válido para la investigación de temas o problemas específicos y como un antecedente a los estudios más cuantitativos.



1.15 Enfoque

El enfoque es la perspectiva desde donde se aborda el tema que dependerá del tipo de resultados que se quiera encontrar. Es la forma de aproximarse al objeto que se desea estudiar. En el enfoque se hace un planteamiento del problema, se busca un sustento teórico, se investiga y se reportan las conclusiones.

1.15.1 Tipos de enfoques:

a) Enfoque Cualitativo:

Este enfoque permite alcanzar un análisis a partir de ideas y opiniones sobre el determinado asunto, se realiza un análisis de los y luego son interpretados de forma subjetiva pero lógica y con fundamentos.

b) Enfoque Cuantitativo:

Este enfoque se basa en cantidades y dimensiones, es decir que las hipótesis del investigador se someten a mediciones numéricas y sus resultados son analizados de forma estadística.

c) Enfoque Mixto:

En este enfoque la recolección y el análisis de los datos combinan métodos, por lo general este enfoque se usa para resolver problemas de investigación complejos.

d) Descriptivo:

Este enfoque las características del problema son la principal preocupación del investigado.

e) Explicativo:

Este enfoque se utiliza para profundizar en la relación entre el origen, la causa y el efecto.



f) Remediación:

En este enfoque se busca corregir o mejorar la condición del objeto del estudio, por lo que se analizan las causas y efectos.

g) Histórico:

Este enfoque contempla la evolución histórica del problema, el investigador se enfoca en detallar el origen y la trayectoria del objeto del estudio.

1.15.2 Enfoque utilizado

Con base al diagnóstico se llevó a cabo el estudio descriptivo con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). a) Enfoque Mixto: Obedece a un conjunto de procesos para la recolección de datos, análisis e integración de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento del problema; b) Enfoque Descriptivo: Narra características y propiedades de un objeto, sujeto o situación específica, sin emplear juicios de valor y en procura de altos niveles de objetividad. El principal método de la investigación descriptiva es la observación.

Explica (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014) que el método descriptivo “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Hernández Sampieri, explica que la triangulación, la expansión o ampliación de información agregado a la profundización y el incremento de evidencia mediante la aplicación de diferentes enfoques metodológicos proporcionan mayor seguridad y certeza sobre las conclusiones científicas.

Se combinaron ambas metodologías; para recabar información precisa del público objetivo a través de la observación, encuestas y entrevista, herramientas que pertenecen a una metodología mixta, las cuales fueron un apoyo sólido para obtener los resultados.



1.16 Técnicas y Recolección de Datos

Las técnicas y recolección de datos son las diferentes formas de obtener una información, en otras palabras, son los medios para recoger o almacenar información; se deben de plantear con claridad las técnicas e instrumentos a utilizar para obtener la información necesaria para su posterior análisis, esto con el fin de encontrar las necesidades del tema estudiado. Además, son las herramientas con que cuenta el investigador para documentar la información recabada de la realidad. En síntesis, una buena técnica determina en gran medida la calidad de información.

Hernández Sampiere explica que, “recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. (2014, pág. 198)

Entre las técnicas de recolección de información se encuentran las siguientes:

1.16.1 Observación:

(Tamayo & Silva) hacen referencia que esta técnica es el registro visual de una situación real; dentro de las que podemos desglosar la observación de campo no experimental y la observación de campo experimental, la diferencia entre éstas es que la no experimental se enfoca en una investigación exploratoria para profundizar en el comportamiento. Por consiguiente, la observación experimental contiene datos que el investigador puede manipular.

1.16.1.1 Tipos de Observación:

- a) No científica: Se realiza de manera espontánea, sin la intención de llevar una investigación a cabo, por lo que no se hace una preparación para ella.
- b) Científica: Cuanto el investigador entra en contacto con el fenómeno con una preparación previa que le sirve como guía para saber a en donde debe de prestar atención y con que puede encontrarse.



c) De laboratorio: Se delimita el grupo de personas o a la porción de un fenómeno que se quiere estudiar para luego observarlo, la ventaja que ofrece la observación de laboratorio es que el investigador puede manipular las variables y en base a ello observar los cambios acontecidos y sacar conclusiones.

d) De campo: En esta el estudioso no traslada al objeto de estudio a su laboratorio, sino que es él el que se dirige al lugar en el que se desarrolla el fenómeno en cuestión. Por supuesto que, en estos casos, lo observado será mucho más auténtico y se podrán sacar conclusiones mucho más acertadas.

e) Grupal: Esta observación se lleva a cabo de manera grupal para que cada miembro del grupo estudie una determinada parte o fragmento del fenómeno para luego ponerlo en común y conectarlo con lo que otros observaron.

f) No participante: El investigador no forma parte del fenómeno o grupo de personas que se quiera estudiar, sino que lo observa desde afuera, para no modificar ninguna de sus variables ni condicionar el comportamiento del objeto de estudio.

g) Participante: En esta el investigador sí se involucra en el fenómeno a investigar, y forma parte de este.

h) Indirecta: Esta investigación significa que no entró en contacto directo con el objeto o fenómeno a estudiar, sino que se basa en la observación que hizo otro u otros especialistas.

i) Directa: En la directa es el propio investigador el que entra en contacto con el fenómeno a investigar. Esta observación es mucho más provechosa para el investigador, ya que siempre lo que una persona ve con sus propios ojos será mucho más completo.



j) Sistemática: El investigador utiliza como apoyo una serie de elementos técnicos que guían y complementan su observación, como pueden ser fichas, tablas, gráficos, encuestas, entre otros elementos.

k) Desestructurada: En esta observación, la persona va libre a abordar a los objetos de estudio. De esta manera, el investigador no se encuentra condicionado por nada y depende de lo que surja en el momento la información que recabe.

1.16.2 Observación en la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, zona 4 de Mixco

La observación que se utilizó fue la directa, ya que por medio de ella se analizó el entorno y cada área de la institución. Durante el período de observación dentro de la institución, Alcaldía Auxiliar Zona 4 de Mixco, se observó cómo es la comunicación externa con la comunidad, la atención directa del personal con los vecinos, las inquietudes y solicitudes que presentan los vecinos dentro de la institución y como las canalizan, así mismo la comunicación que utilizan en sus plataformas digitales, enfocado en la plataforma de Facebook, para la comunidad mixqueña.

En otras palabras, se observó la deficiencia en la comunicación entre el personal de la alcaldía y los vecinos mixqueños, no hay una estructura de atención al cliente, la comunicación visual es deficiente y no cuenta con un orden en la información; así como la atención al vecino por medio de la página de Facebook no es la adecuada por lo que demuestran no estar comprometidos con la misión, visión y valores de la institución.

1.16.2 Análisis Documental:

El análisis es el procedimiento general que guía a la investigación documental, que recopila, organiza y presenta información de fuentes documentales. Como el proceso de investigación documental se enfoca esencialmente de documentos que son el resultado de otras investigaciones,



lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de la lectura, análisis, reflexión e interpretación de los documentos. La Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones Zona 4 de Mixco por ser una institución gubernamental se deben de consultar varios documentos para tener información del tema a investigar.

En primer lugar, Decreto número 12-2002 (Congreso de la República de Guatemala, 2002) bajo sus 178 artículos se rigen las municipales del país, regulando cada una de las áreas que la constituyen, haciendo énfasis en el siguiente artículo:

ARTICULO 56. 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. El nombramiento de alcaldes comunitarios o alcaldes auxiliares lo emitirá el alcalde municipal, con base a la designación o elección que hagan las comunidades de acuerdo a los principios, valores, procedimientos y tradiciones de las mismas.

Segundo lugar, el Manual de Organización y Funciones (Municipalidad de Mixco, 2017) donde constituyen las normativas que se debe de basar la Municipalidad de Mixco y sus Alcaldías.

La Estructura Organizacional de la Municipalidad tiene fundamento legal en el artículo 35, en el inciso j) del Código Municipal, en el cual se establece que es competencia del Concejo Municipal “la creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos”. En el artículo 73, del Código Municipal se hace referencia a que la forma de establecimiento y prestación de los servicios municipales serán prestados y administrados por: a) La Municipalidad y sus dependencias administrativas, unidades de servicio y empresas públicas; b) La mancomunidad de municipios según regulaciones acordadas conjuntamente y; c) Concesiones otorgadas.



Tercer lugar, según el Plan de Desarrollo Municipal con Enfoque Territorial, donde amplía la información de los antecedentes y que aún a la fecha es un tema de suma importancia el conflicto con el tránsito vial. (Municipalidad de Mixco, 2019)

El municipio tiene 38 puntos críticos de conflicto vial, según estudio de congestión en tramos viales e intersecciones del año 2017, siendo algunas de las causas que, en algunos casos la vía no cuenta con la capacidad de albergar la cantidad de vehículos que están circulando, por su geometría limitada, por mal estado de carpeta de rodadura, falta de infraestructura de soporte, inexistencia de criterios de seguridad en intersecciones, entre otras. Asimismo, que en promedio al municipio ingresan 486,815 vehículos y egresan 465,818 al día (Volumen Promedio Diario – VPN). La diferencia de 20,997 vehículos revela que estos permanecen durante el día en el municipio de Mixco, sustentando la existencia de actividades propias del territorio, generando más viajes hacia el municipio que fuera de este.

1.16.3 Entrevista:

Es una recopilación de datos e información que se hace mediante el contacto directo con las personas, se puede realizar a través de una conversación interpersonal, bajo una dinámica de preguntas y respuestas. Tipo de preguntas: a). preguntas abiertas: son aquellas preguntas que describen hechos o situaciones por parte del entrevistado con una gran cantidad de detalles que a juicio del entrevistado son importantes; b). preguntas cerradas: en las preguntas cerradas las respuestas posibles están cerradas al entrevistado, debido a que solamente puede responder con un número finito. Una pregunta cerrada limita las respuestas disponibles al entrevistado.

Dentro del diagnóstico realizado a la institución, Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones Zona 4 de Mixco, se utilizó el instrumento de la entrevista con preguntas abiertas, como una reunión para intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado, con el fin de recabar mayor información. El objetivo principal son las entrevistas a actores claves y encuestas a la comunidad en general para lograr un enfoque mixto.



a) Entrevista 1: Alcalde Auxiliar.

La entrevista se realizó al Arq. Héctor Valdez, a quien se entrevistó con un cuestionario con preguntas abiertas para documentar, desde su percepción, cómo se maneja la comunicación externa y la problemática que enfrenta con los vecinos de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones Zona 4 de Mixco. Según el Arquitecto Valdez, explica que dentro de todas las problemáticas con la que cuenta la Alcaldía Auxiliar de la Zona 4 de Mixco, una de las más importantes es regular y/o sancionar a los vecinos que no apoyen, aporten y al mismo tiempo afecten las áreas con más demanda en la comunidad, por ejemplo: a) tránsito; b) señalización vial; c) ordenamiento peatonal; d) control de desechos; e) ornato.

Al mismo tiempo, dentro de la entrevista se analiza que existe deficiencia en la plataforma digital de *Facebook* de la Alcaldía auxiliar de la zona 4 de Mixco, el medio de comunicación que más se utiliza para comunicarse con la comunidad, por lo que el Arquitecto Valdez explica que ellos tienen el acceso a poder subir sus propios contenidos y manejar la atención al vecino de manera digital.

b) Entrevista 2: Comunicador del Área Social, Municipalidad de Mixco.

Se realizó una entrevista al licenciado Israel Toledo, a quien se realizó una entrevista abierta, como una reunión para intercambiar información. Se fundamenta en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. Concretizando, el Licenciado Toledo explica la importancia de la comunicación externa la cual la realizan por medio de plataformas digitales como, por ejemplo: Página web y la plataforma de Facebook.

Hablando de la plataforma de *Facebook* es el medio más utilizado por la población ya que muchos vecinos realizan consultas o quejas por medio de esta plataforma digital y ellos se encargan de descentralizar la información a las alcaldías correspondientes para sus respectivos seguimientos y la página web que la actualizan una vez al año. En síntesis, explica que se busca trabajar en sinergia la comunicación externa para brindar un mejor apoyo a la comunidad de Mixco.



Dentro del análisis realizado a los actores claves, al indagar cómo y cuál es el proceso correspondiente para el trabajo en equipo entre la municipalidad de Mixco y las Alcaldías auxiliares, Comunicación Social explica que existe una estructura para planificar cualquier tipo de comunicación que se desee realizar, la comunicación interna que manejan es por medio de la plataforma de *WhatsApp* y eso provoca que se pueda distorsionar el mensaje o solicitud ya que es un medio informal.

En conclusión, se debe de mejorar los procesos de comunicación interna para poder tener una comunicación eficiente y eficaz para poder cumplir con la visión de la institución que es brindar servicios públicos eficientes.

1.16.4 Grupos Focales:

Debido a la contingencia sanitaria provocada por la Pandemia COVID-19 no se realizaron grupos focales.

1.16.5 Encuesta:

Es una técnica para recabar información donde el investigador interroga a varias personas para obtener o conseguir información de manera ordenada de una población o de una muestra. Tipos de encuestas: a) De respuesta abierta: En estas encuestas se le pide al interrogado que responda él mismo a la pregunta formulada. Esto le otorga mayor libertad al entrevistado y al mismo tiempo posibilitan adquirir respuestas más profundas. b) De respuesta cerrada: En éstas, los encuestados deben elegir para responder una de las opciones que se presentan en un listado que formularon los investigadores. Esta manera de encuestar da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme.

Dentro de la planificación se tenían programadas encuestas de manera presencial. Se hizo un análisis de las personas que llegaban a realizar más de alguna gestión a la institución para ser



encuestadas, donde el total de personas en visitar la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones era aproximadamente de 125 personas por día, haciendo un promedio total de 625 vecinos que visitan la institución durante un mes. Se utilizó la formula finita donde población (N) en este caso 625 personas y basándonos en la formula el total de la muestra es de 238 vecinos que se deben de encuestar.

Debido a la problemática sanitaria de COVID-19 algunas personas estaban renuentes a contestar la encuesta y se enfocó el poder encuestar a vecinos quienes contaban con todas las reglas sanitarias de prevención al COVID-19, dicho instrumento constaba de quince preguntas cerradas y estructuradas que se trasladaron de manera presencial a las personas que visitaron la Alcaldía Auxiliar de la Zona 4 de Mixco y por medio de la plataforma de *Google Forms* para conocer su percepción de la comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones Zona 4 de Mixco, con el fin de conocer, indagar e investigar la problemática y si la comunicación ha sido correcta o está llegando al segmento correcto.

Los resultados de dichas encuestas muestran que no tienen conocimiento de quién es el Alcalde Auxiliar de la zona 4 de Mixco, como consecuencia no tienen conocimiento de alguna plataforma de comunicación de la institución. por ello no conocen los proyectos y actividades que promueve la Alcaldía Auxiliar para la comunidad como punto final no tienen conocimiento y/o desconocen de algún documento donde se regule el ordenamiento vial y peatonal.

Figura 5

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

en donde,

- N = tamaño de la población
- Z = nivel de confianza,
- P = probabilidad de éxito, o proporción esperada
- Q = probabilidad de fracaso
- D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Fórmula de muestra

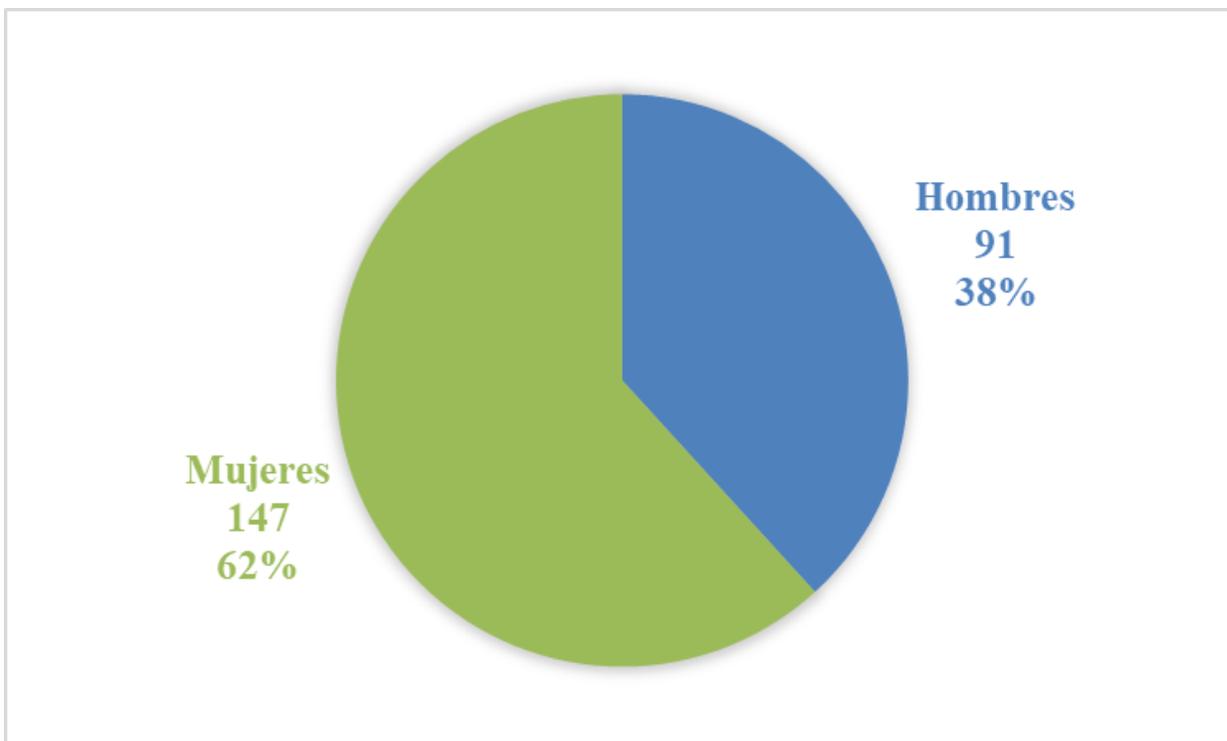
Fuente (Torres, Mariela, & Karim, 2006)



1.17 Interpretación de Resultados

Figura 6

1. ¿Género?



Fuente: Elaboración propia

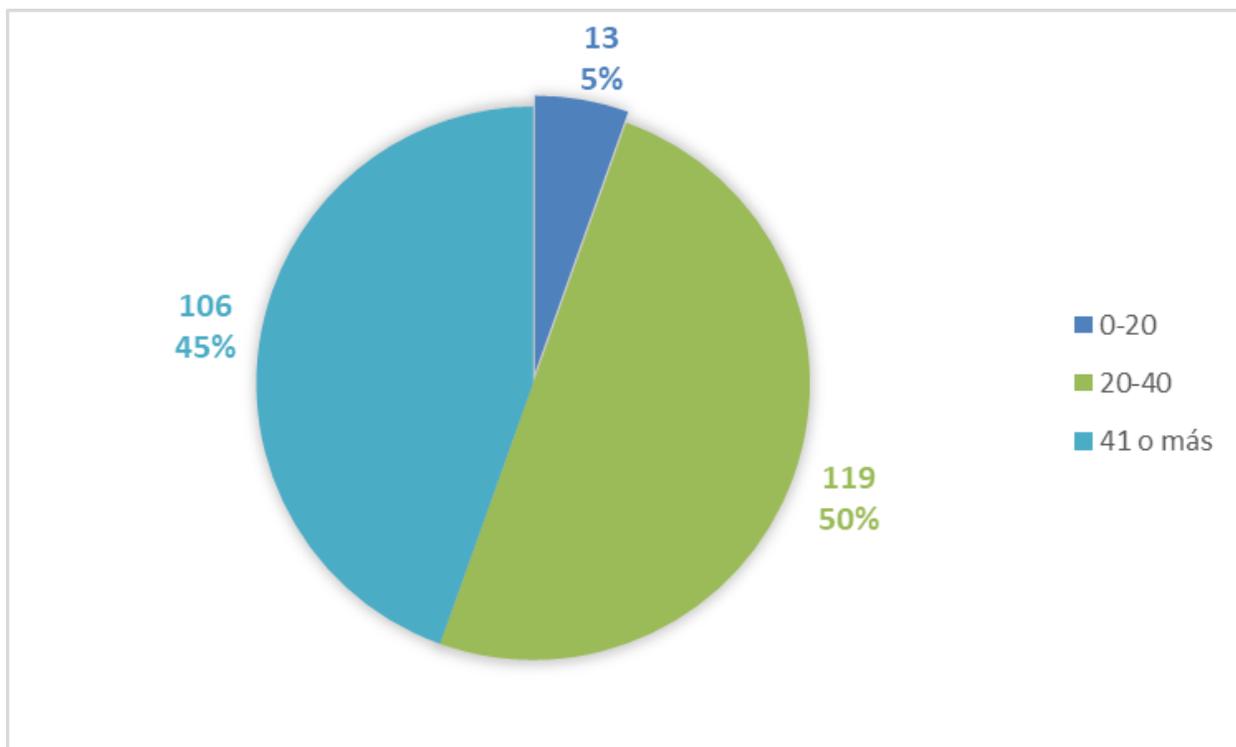
La gráfica muestra que se encuestaron a 238 personas, de las cuales el 62% son mujeres quienes interactúan con la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco y el 38% son hombres quienes se dirigen a la institución a realizar alguna gestión, se puede observar que hay una mayor interacción de mujeres quienes realizan un tipo de gestión diferente dentro de la institución.

Se puede observar un alto porcentaje en la visita de mujeres a la institución, presumiendo que muchas de ellas son amas de casa, quienes se dedican a realizar gestiones en relación a la vivienda.



Figura 7

2. ¿Qué edad tiene?



Fuente: Elaboración propia

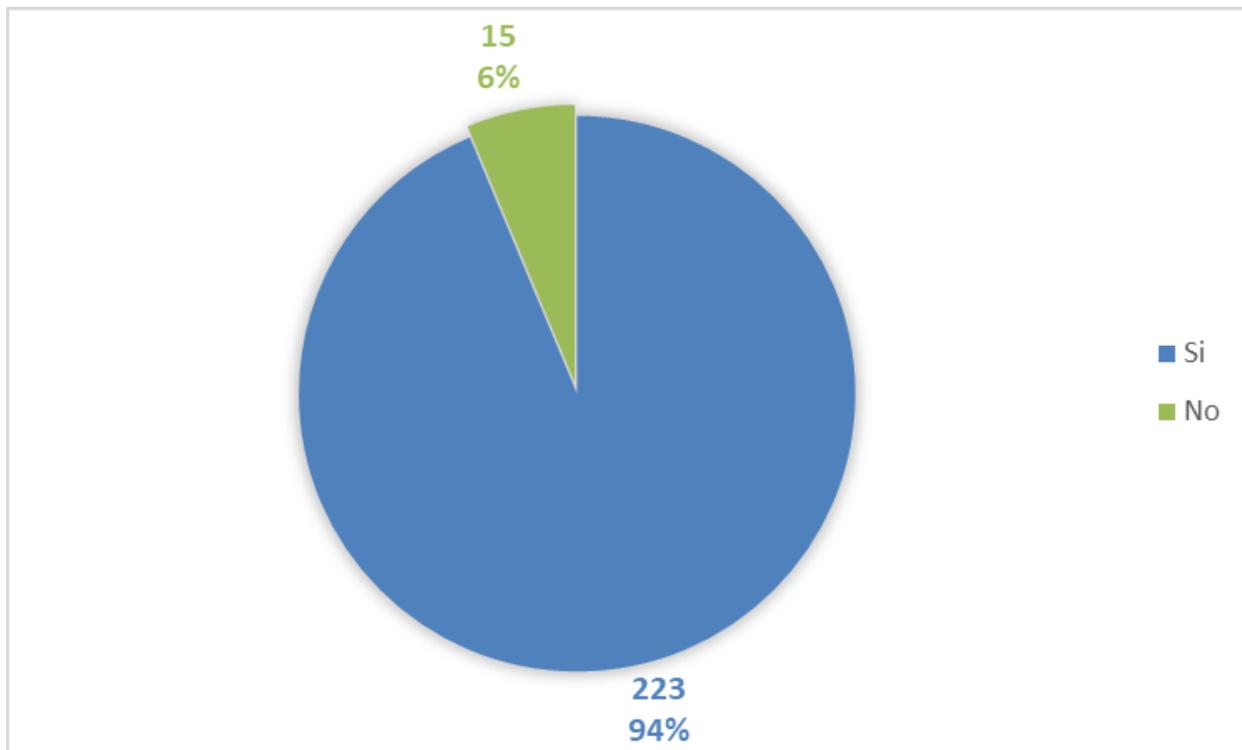
La gráfica muestra el rango de edad de las personas que interactúa con la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco, donde el 5% son personas menores de 20 años quienes realizan alguna gestión o interactúan con la institución, el 45% están en un rango de 40 años en adelante quienes se acercan a la institución y el 50% se encuentran en el rango de 20 a 39 años quienes se acercan e interactúan en la Alcaldía Auxiliar para realizar algún tipo de gestión.

Se observa este resultado debido a que las personas de la tercera edad, en su mayoría se encuentran en resguardo debido a la pandemia COVID-19.



Figura 8

3. ¿Conoce donde está ubicada la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco?



Fuente: Elaboración propia

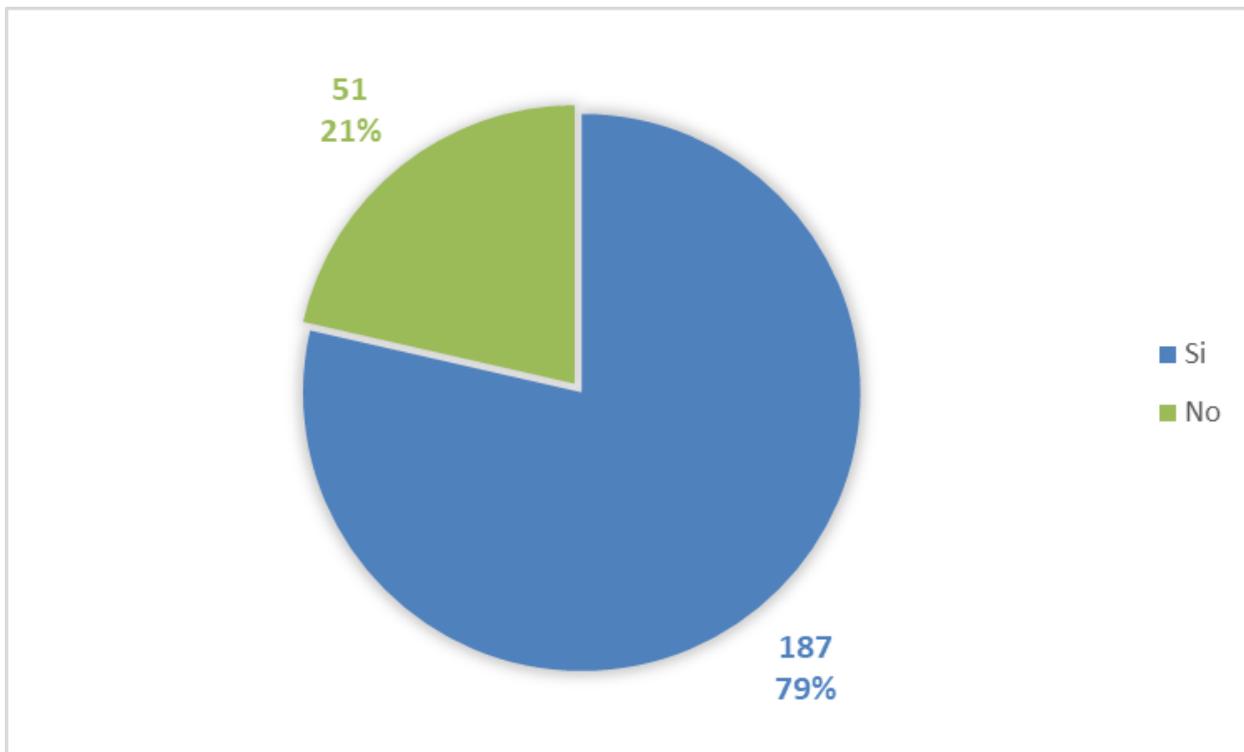
La gráfica muestra que el 94% si conoce donde se encuentran ubicadas las instalaciones de la Alcaldía Auxiliar de Mixco y el 6% aún no conoce.

El resultado de las personas que no conocen la institución son personas que casi no frecuentan el bulevar Paseo de los Campeones.



Figura 9

4. ¿Conoce al Alcalde Auxiliar de la zona 4 de Mixco?



Fuente: Elaboración propia

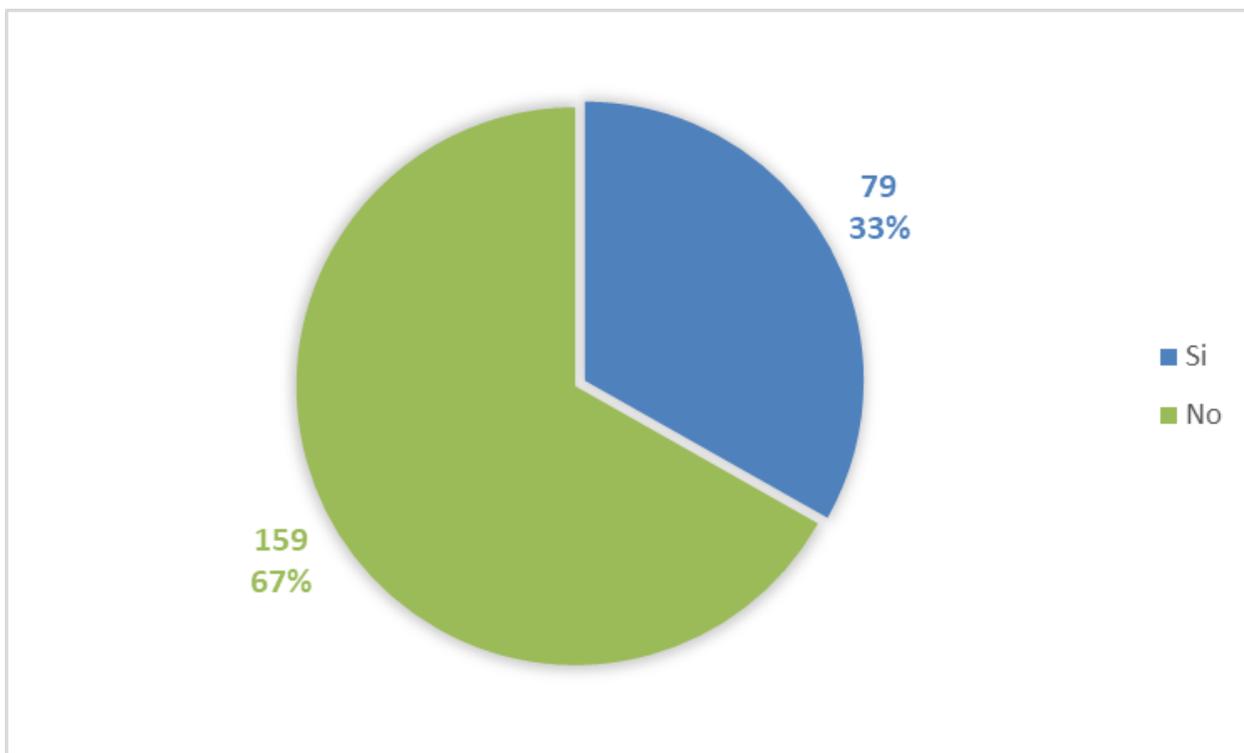
La gráfica muestra que el 79% de las personas encuestadas no conocen quién es su Alcalde Auxiliar y el 21% dijo que sí tiene conocimiento de quién es el Alcalde Auxiliar de la zona 4 de Mixco.

Este indicador es de suma importancia ya que los mismos vecinos no conocen a quién regula su comunidad ni saben a quién dirigirse por lo que la comunicación se re-direcciona a la Municipalidad de Mixco.



Figura 10

5. ¿Conoce algún medio de comunicación de su Alcaldía Auxiliar?



Fuente: Elaboración propia

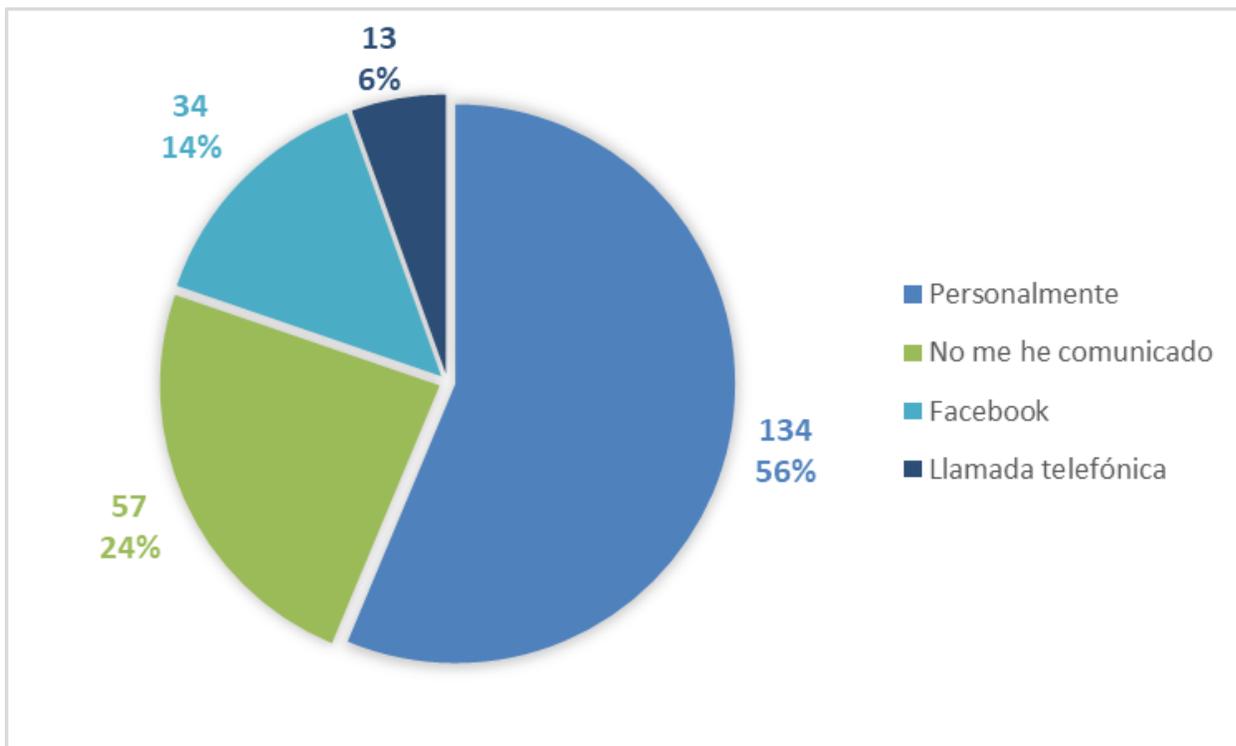
La gráfica muestra que el 67% de las personas no conocen ningún medio de comunicación de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco y el 33% informó que si tenían conocimiento de algún medio de comunicación.

Este indicador es importante ya que el 67% de personas no conoce la plataforma de comunicación que maneja la institución hoy en día debido a la pandemia COVID-19, donde se comparte la información de suma importancia, por lo que se demuestra que la comunicación no está llegando a la comunidad como tal.



Figura 11

6. Para realizar gestiones del sector de zona 4 de Mixco ¿Cómo se ha comunicado con la Alcaldía Auxiliar?



Fuente: Elaboración propia

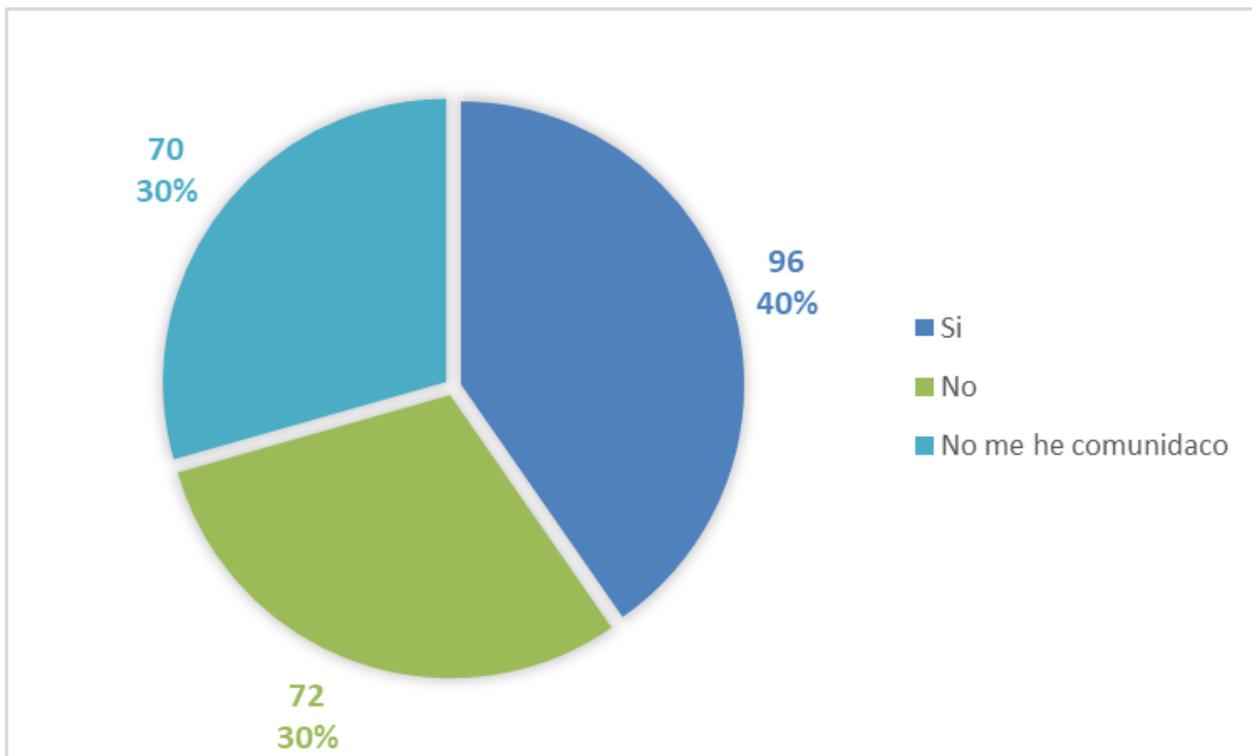
La gráfica muestra que el 56% de personas realizan gestiones personalmente, el 24% de personas no han realizado ninguna consulta, el 14% de personas lo hacen por medio de la plataforma de Facebook y el 6% lo hace por medio de llamada telefónica.

Se evidencia que existe un notable grupo de personas que a pesar de la pandemia COVID-19 aún deciden realizar sus gestiones de manera personal, sin embargo, el 14% de personas que se resguardan también realizan alguna gestión por medio de la plataforma de *Facebook*.



Figura 12

7. ¿De las gestiones que ha realizado en la Alcaldía Auxiliar zona 4 le han dado seguimiento y respuesta?



Fuente: Elaboración propia

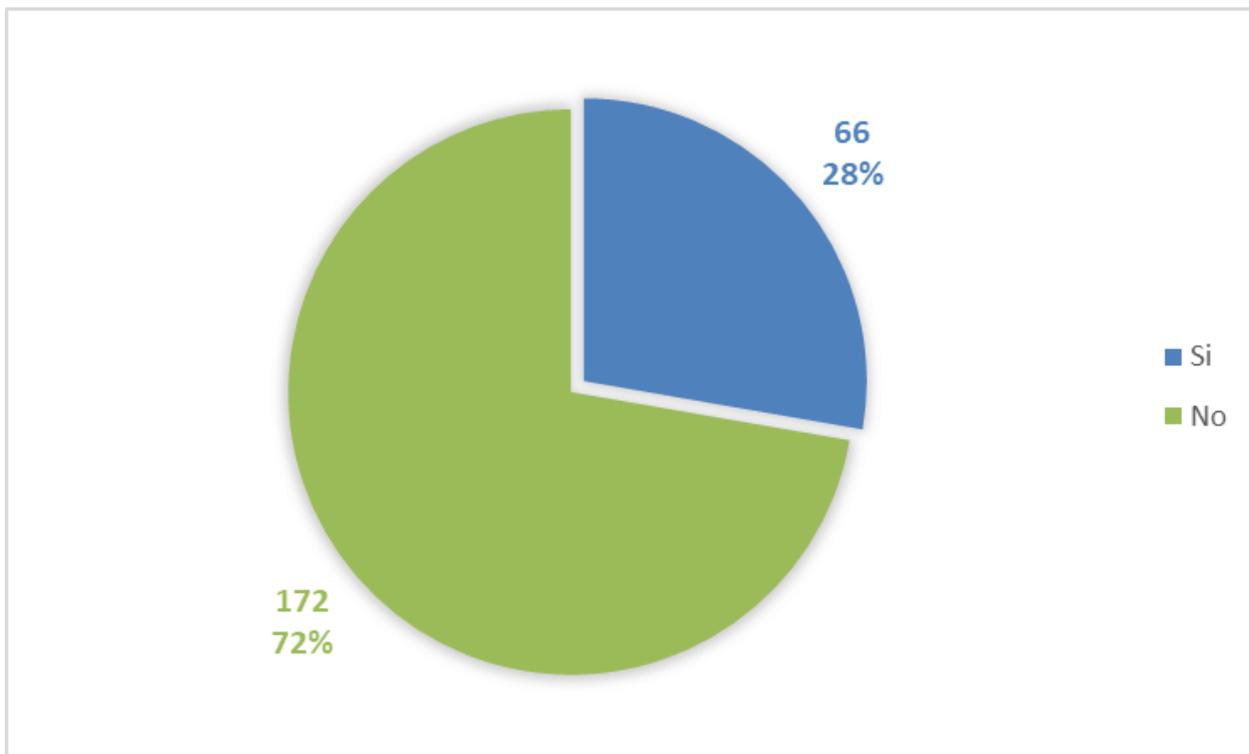
La gráfica muestra que el 40% informan que de las gestiones que han realizado si les han dado respuesta y seguimiento, el 30% explica que no se han comunicado a realizar ninguna gestión y el otro 30% informa que no les han dado seguimiento ni respuesta a sus gestiones.

Se evidencia que, a pesar de dar seguimiento, un 30% de personas informan que no les dan seguimiento o resolución, este un indicador muy importante y ahí existe la oportunidad de disminuir este resultado.



Figura 13

8. ¿Ha recibido información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco?



Fuente: Elaboración propia

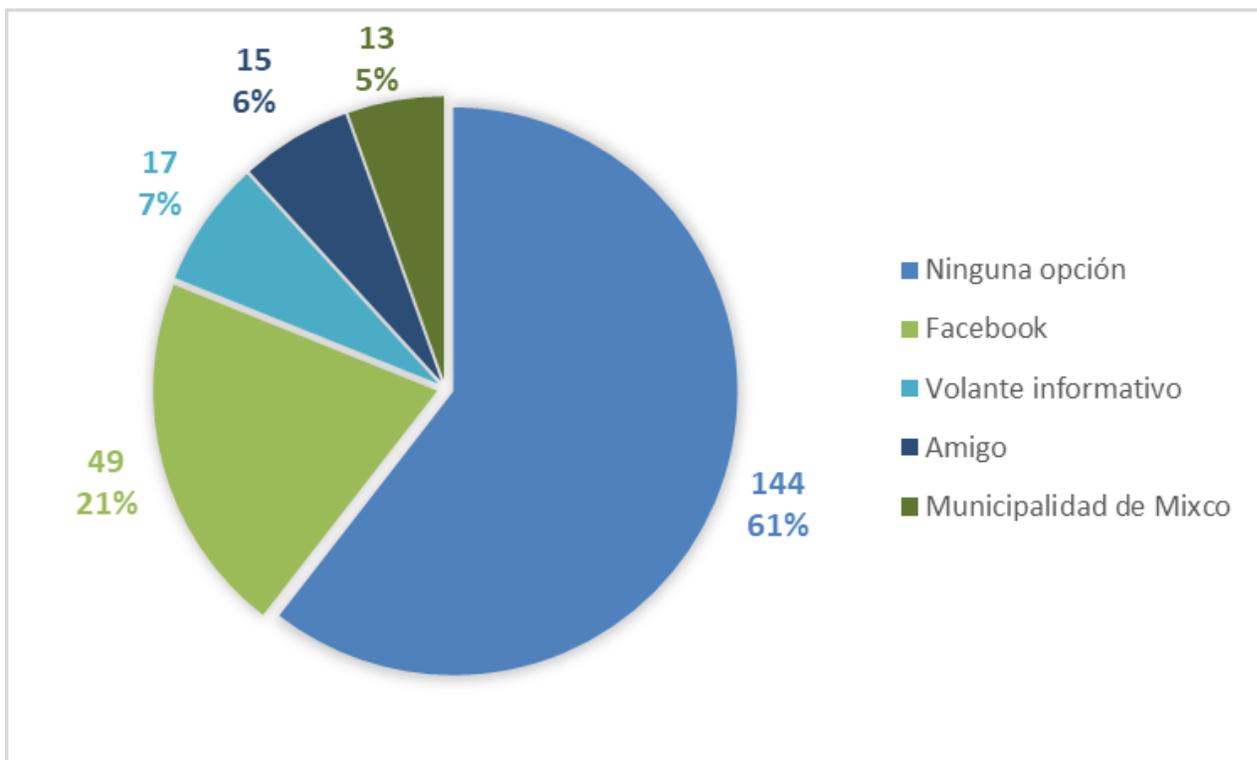
La gráfica muestra que el 72% no ha recibido información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco y el 28% informa que si ha recibido información de las actividades.

Se evidencia que la comunidad no tiene conocimiento de las actividades que promueve la institución debido a que principalmente no conocen la plataforma de *Facebook*, por ende, no están enterados y no conocen los proyectos y actividades que promueva la institución.



Figura 14

9. ¿Por qué medio ha recibido información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco?



Fuente: Elaboración propia

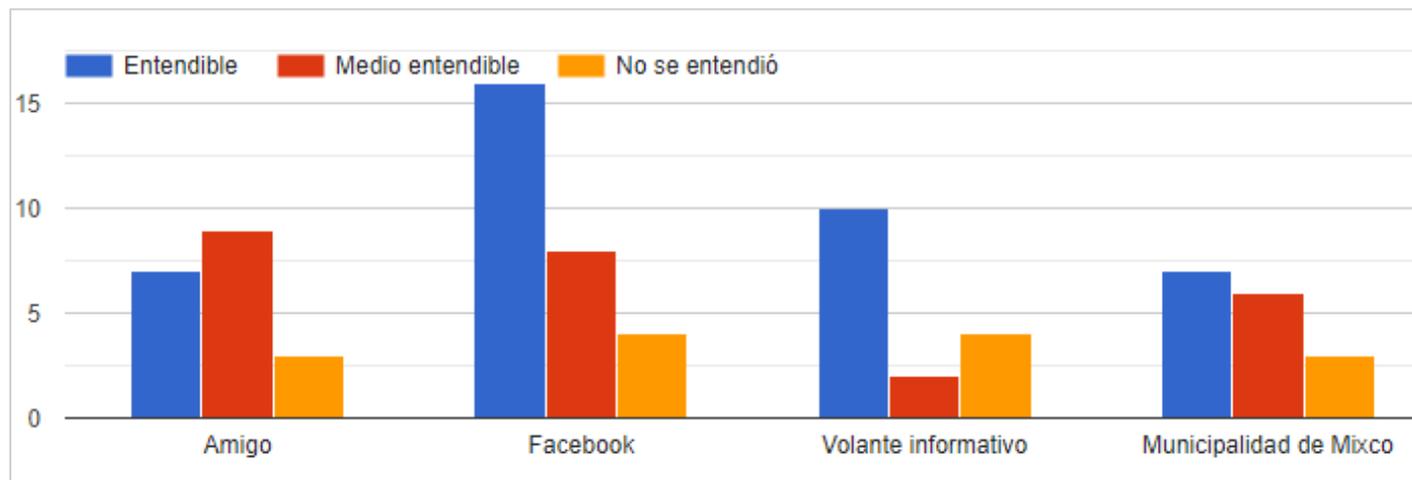
La gráfica muestra que el 60.7% de las personas no reciben información de las actividades y proyectos que realiza la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco, así mismo el 20.5% informa que por medio de Facebook se enteran de las actividades, el 7.1% explica que recibe la información por volante, el 6.3% recibe la información por medio de un amigo y el 5.4% recibe la información por medio de la Municipalidad de Mixco.

Se evidencia que la mayor cantidad de personas no reciben ningún tipo de información, ya que debido a la pandemia COVID-19, se enfocó la comunicación a la plataforma de *Facebook* y un alto porcentaje desconoce la plataforma de comunicación de la institución.



Figura 15

10. ¿De acuerdo a su respuesta anterior como ha sido el mensaje?



Fuente: Elaboración propia

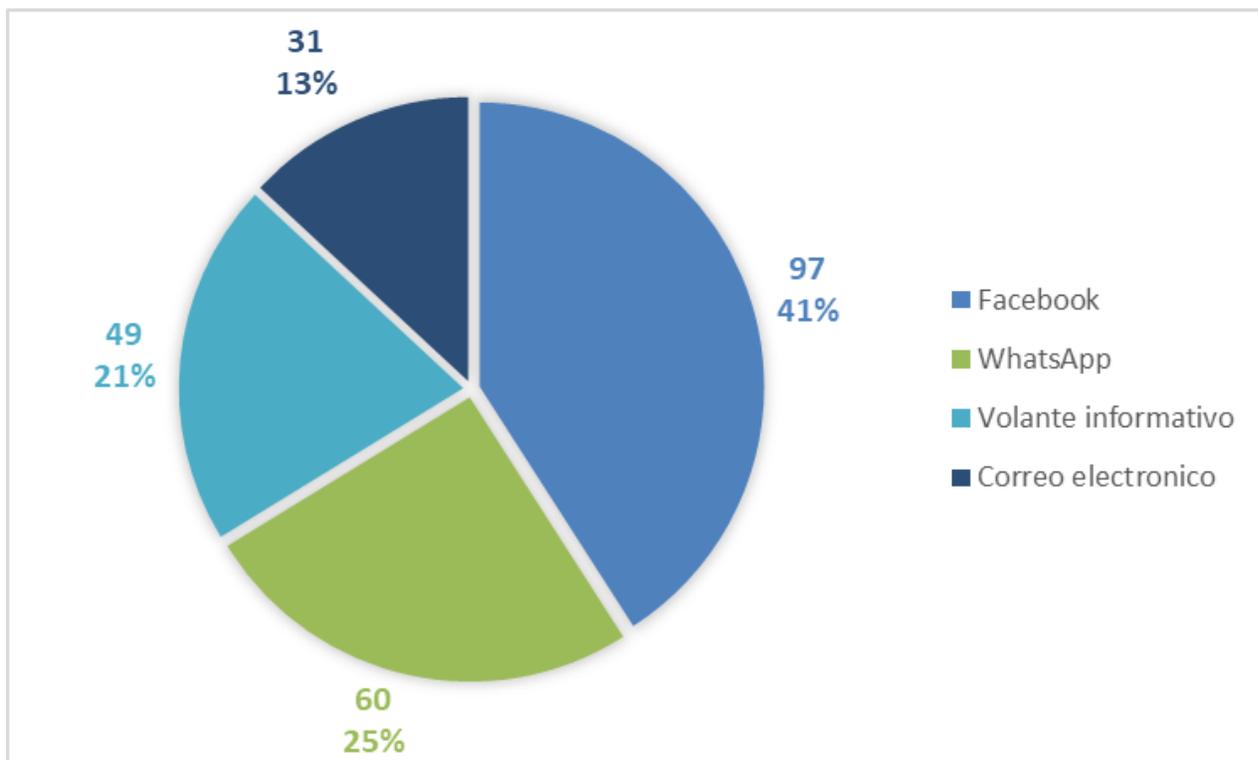
En esta gráfica se puede visualizar si el mensaje recibido fue entendible, medio entendible o si no se entendió, de las personas quienes informaron que sí reciben información por algún medio de comunicación.

Predomina la comunicación por medio de las plataformas digitales, sin embargo, también el uso del material impreso causa impacto en la comunidad, lo que demuestra que la comunicación que se utiliza es entendible. Si comparamos la comunicación que se utiliza de boca en boca no ha sido efectiva y se puede llegar a distorsionar.



Figura 16

11. ¿Por qué medio le gustaría recibir información de las actividades y proyectos de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco?



Fuente: Elaboración propia

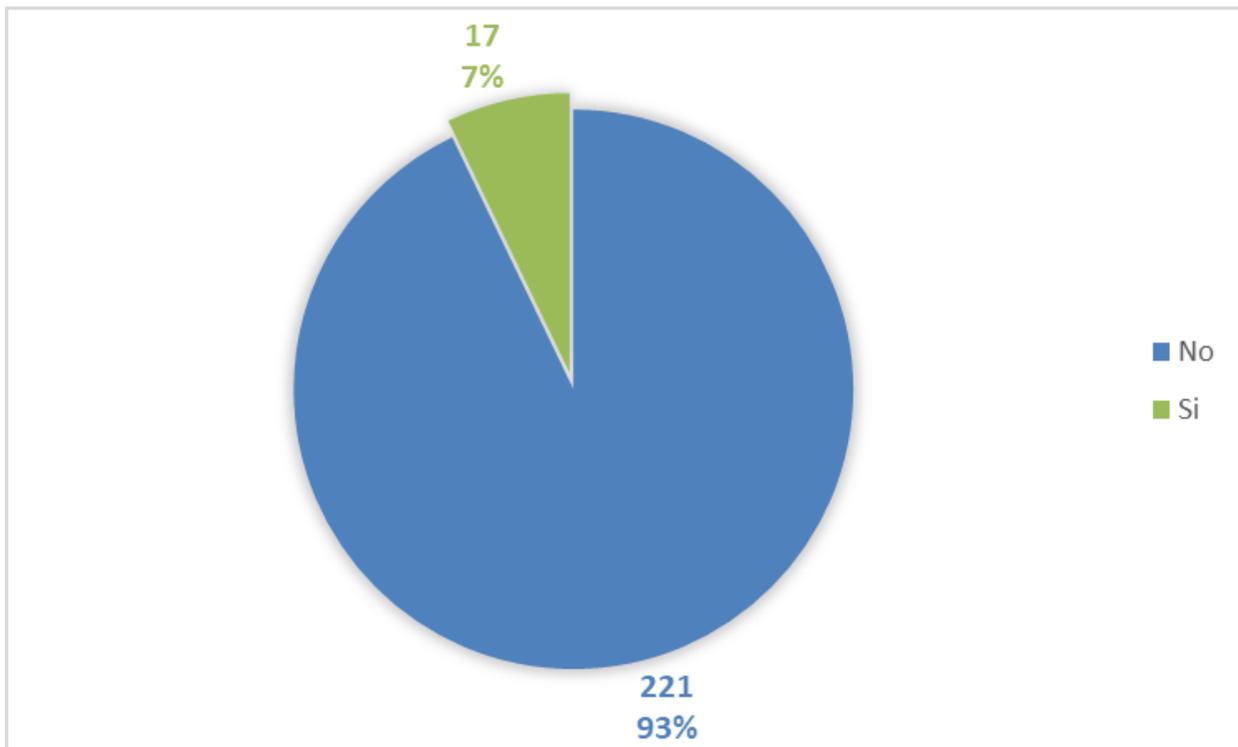
En esta gráfica se visualiza los medios por los cuales los vecinos de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco desean recibir información de las actividades y proyectos. El 41% indica que le gustaría recibir información por medio de Facebook, el 25% explica que le gustaría recibir información por WhatsApp, el 21% indicó que le gustaría recibir la información por volante y por último el 13% quiere recibir la información por correo electrónico.

Derivado de la pandemia COVID-19 las redes sociales tomaron ventaja y la mayoría de las instituciones optaron por dirigir su comunicación a las plataformas digitales, por lo que la mayoría de personas encuestadas indicaron que le gustaría recibir información por medio de las plataformas digitales.



Figura 17

12. En su comunidad ¿Tiene conocimiento de algún manual de regulación urbana y ordenamiento vial?



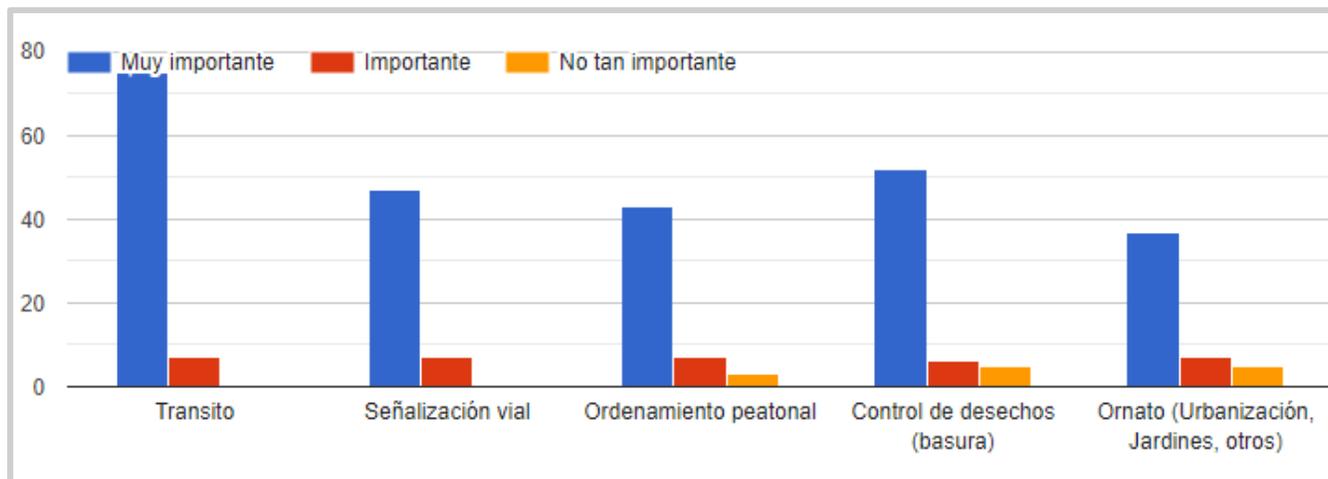
En esta gráfica se visualiza que el 93% no tienen conocimiento de un manual que regule el ordenamiento urbano y vial y el 7% comentó que sí tienen conocimiento, sin embargo, al no existir un manual se evidencia el desconocimiento de la población sobre el tema.

En el resultado de esta gráfica se evidencia la necesidad de un manual o reglamento donde se regule el tránsito, lo peatonal y el ornato, ya que muchos vecinos sí presentaron sus quejas del descontrol que existe en el tema.



Figura 18

13. ¿Cuál de los siguientes temas considera más importante para que la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco regule?



Fuente: Elaboración propia

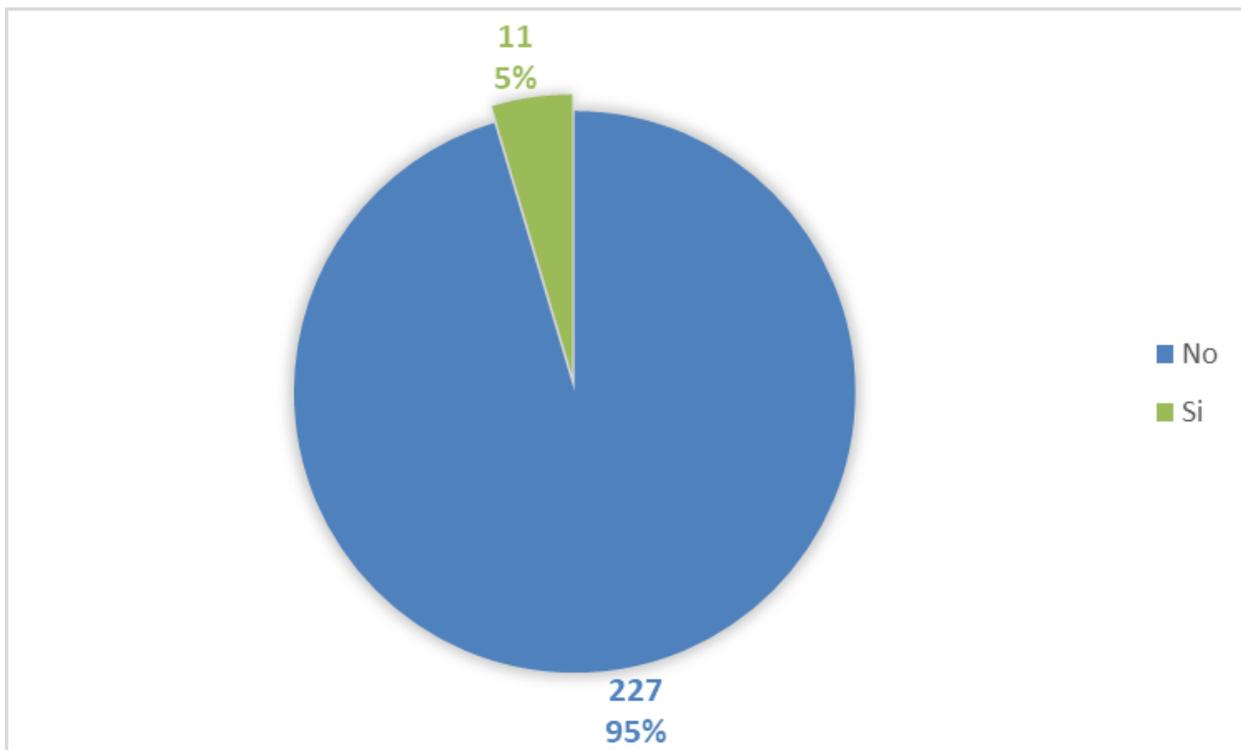
En esta gráfica se visualiza el orden de importancia y problemáticas que expresan los vecinos de la zona 4 de Mixco, cabe mencionar que las personas encuestadas seleccionaron más de una respuesta en el orden de importancia según su opinión.

Estos temas han sido de suma importancia en la comunidad ya que es una problemática que se da desde años atrás, por lo que se evidencia la necesidad de un documento donde se regulen estos temas.



Figura 19

14. Para beneficio de su comunidad ¿Considera necesario la creación y publicación de un manual de regulación urbana y ordenamiento vial y al mismo tiempo se sancione a quien no cumpla?



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se visualiza que el 95% de las personas considera necesaria la creación de un manual de regulación urbana y ordenamiento vial y al mismo tiempo sancionar a las personas que no cumplan con lo establecido, por otra parte, el 5% indica que no es necesaria la creación del manual.

Es de suma importancia poner en práctica el plan de regulación urbana y ordenamiento vial al momento de estar finalizado para poder brindar apoyo a la comunidad en esta problemática del día a día.



1.18 Foda

Es una matriz que nos va a permitir obtener una visión global de cómo se encuentra una institución para poder definir una estrategia más adecuada. En pocas palabras, es una matriz de toma de decisiones estratégicas. Su estructura se base en el estudio del análisis interno y externo de una empresa.

El foda sirve para cualquier empresa o particular pueda tomar las mejores decisiones basadas en el análisis pormenorizando de la situación considerando tanto los factores internos (fortalezas y debilidades) como los factores externos que le afectan (oportunidades y amenazas). (Sánchez Huerta, 2020)

1.18.1 Fortalezas:

Se deben añadir los puntos positivos que pueden servir para alcanzar los objetivos. Están relacionados tanto a los recursos materiales y su condición de uso como los recursos humanos y su nivel de capacitación para generar los mejores resultados.

Fortalezas de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco:

- a) Existe empatía con la comunidad.
- b) Inversión en temas de desarrollo social y comunal.
- c) Existe el interés por mejorar la comunicación externa.

1.18.2 Oportunidades:

Se toman en cuenta las condiciones externas, analizando otros factores como las regulaciones que pueden afectar de forma positiva el objetivo. Son aspectos que, aunque no se pueden controlar, se puede aprovechar para mejorar o hacer crecer la institución.



Oportunidades de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco:

- a) Crecimiento de proyectos sociales.
- b) Implementación de ventanilla para quejas o sugerencias.
- c) Mejor uso de plataformas de comunicación externas.
- d) Interés de la comunidad en participar en los proyectos propuestos por la Alcaldía.

1.18.3 Debilidades:

Son factores internos por lo que la opinión personal juega un papel fundamental, y es como se refleja al exterior, también cuenta la opinión del vecino.

Debilidades de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco:

- a) Falta capacitar al personal.
- b) Falta de equipo tecnológico.
- c) Infraestructura insuficiente
- d) Desconocimiento del Alcalde Auxiliar.
- e) Desconocimiento de las plataformas digitales de la Alcaldía.
- f) Desinterés de la comunidad por cuidar el ornato y por la educación vial.

1.18.4 Amenazas:

Las amenazas son situaciones negativas, externas a la institución o proyecto, que pueden atentar contra este, por lo que, en algunos casos puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder enfrentarlas.

Amenazas de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco:

- a) Falta de interés de los vecinos en informarse.
- b) Crecimiento no controlado del tránsito vehicular.
- c) Delincuencia e inseguridad ciudadana.



1.19 Problemas Detectados

Durante la evaluación de la fase diagnóstica se detectaron varios problemas de comunicación externa, los cuales se presentarán a continuación, es importante mencionar que es vital para una institución que sirve a la comunidad brindar una comunicación adecuada y coloquial para el entendimiento de las personas.

a) Deficiencia en la atención al público externo:

No cuentan con una estructura para brindar una buena atención al vecino al momento de presentarse a la institución de la Alcaldía Auxiliar, por lo que las personas esperan mucho tiempo para ser atendidos, la comunicación que trabajan de manera externa no es la adecuada ya que solo utilizan papeles pegados en la pared de la institución para comunicar mensajes importantes, lo cual no lo hace nada estético y por último no cuentan con una atención al vecino por medio de la plataforma de *Facebook*.

a) Desconocimiento del Equipo de la Alcaldía Auxiliar, zona 4 de Mixco:

La comunidad de la zona 4 de Mixco está bajo la supervisión de la Alcaldía Auxiliar Paseo los Campeones, sin embargo, en las encuestas realizadas los vecinos comentan no conocer al Alcalde Auxiliar Héctor Valdez, por lo que todas dudas, sugerencias y/o quejas del sector caen en las plataformas de la de la Municipalidad de Mixco o del Alcalde Neto Bran; esto provoca una distorsión en la comunicación y que pocas personas conozcan las plataformas digitales que maneja la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco.

b) Desconocimiento de Plataformas de comunicación digital:

La Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco tiene plataformas de comunicación externa, sin embargo, la red social que es más utilizada hoy en día es la plataforma de Facebook, esta misma ha sido un medio de comunicación para la comunidad, sin embargo, en las encuestas realizadas se evidenció que la mayoría de personas no conocen ninguna plataforma de comunicación de la Alcaldía Auxiliar. Esto ocurre por dos razones: a) Desconocimiento y desinterés de la comunidad por buscar



las plataformas digitales en las que se rige su comunidad; b) La Alcaldía Auxiliar no ha explotado al máximo la capacidad de captación del público objetivo que en este caso es la comunidad de la zona 4 de Mixco.

Dentro de los problemas de comunicación digital se detectó que las personas si están interesadas en recibir información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar, sin embargo, al no conocer la plataforma de Facebook se pierden de recibir toda la información de interés para la comunidad, otras personas indicaron que la plataforma más fácil y accesible para ellos es el uso de la plataforma de WhatsApp, esta misma solo se utiliza para comunicación directamente con los Cocodes de la comunidad.

c) Desinterés de los vecinos por cuidar lo vial, lo peatonal y el ornato:

El problema con la comunidad zona 4 de Mixco es la falta de interés y desconocimientos en la educación vial y peatonal, esto ha causado varias molestias entre los mismos vecinos, ya que, muchas personas no respetan las señalizaciones, no cuidan el ornato, no respetan las calles, no hacen buen uso de sus desechos por lo que todos estos problemas se ven reflejados en la Alcaldía Auxiliar Paseo los Campeones zona 4 de Mixco.

1.20 Planteamiento del Problema Comunicacional

En la actualidad se vive con la problemática sanitaria COVID-19, la cual ha obligado a que las instituciones en su mayoría migren a plataformas digitales. Por las restricciones Gubernamentales, en donde el distanciamiento social es indispensable y la aglomeración de personas está prohibido, las plataformas digitales han sido el vehículo de comunicación más fácil, rápido y accesible.

Sin embargo, la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco a pesar de utilizar sus plataformas digitales es una institución la cual todavía presenta mucha afluencia de los vecinos a realizar alguna gestión o trámite de manera presencial. En conclusión, la mayoría de personas presentan sus consultas o quejas de manera presencial ya que informan que sienten que es mayor compromiso por parte de la Alcaldía Auxiliar al hacerlo así.



Podemos incluir que el descontento de la comunidad al presentarse a la institución sucede porque los vecinos no reciben la atención adecuada en el momento, por ello, como resultado se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo mejorar los canales y mensajes para la atención al público externo de manera presencial y digital dentro en la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco?

Respuesta Hipotética:

Se evidenció en los resultados de las encuestas y entrevistas, que es necesario mejorar la atención al público externo, ya que se presentan varias debilidades en la comunicación de la institución. Se trabajarán materiales audiovisuales para concientizar al servidor público en brindar una mejor atención externa.

Se desarrollará una propuesta para mejorar la comunicación visual fuera de las oficinas y brindar información al vecino que visita la institución, así mismo, se crearán mensajes para brindar mayor vinculación entre servidores públicos y la comunidad de la zona 4 de Mixco.

1.21 Indicadores de éxito

Para realizar este proyecto se cuenta con apoyo de la institución, debido a la crisis Sanitaria COVID-19 el enfoque principal es realizar el proyecto por medio de plataforma digital *Facebook*, la cual no generan un mayor costo a la institución y se trabajará con recursos que no representen inversión debido a la situación actual de la pandemia.

Se presentan los elementos para contribuir al éxito de la estrategia con la que se trabajará, como, por ejemplo:



Los servidores públicos contarán con más información para brindar un mejor servicio para los vecinos que visiten la institución, se mejorará la información visual externa de la institución con una cartelera informativa y por último se establecerá una vinculación entre la institución con el público externo por medio de mensajes claves.

1.22 Proyecto a Desarrollar

Estrategia de comunicación para el público externo de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco.

El plan de acción es difundir mensajes tanto al agente interno como al público externo del compromiso de la institución en brindar una mejor atención al vecino, así como comunicar que en un futuro habrá regulaciones urbanas y ordenamientos viales con el fin de concientizar y orientar a la comunidad, esto ayudará a controlar y mejorar el entorno de la comunidad.

Por ello, es prioridad que la comunidad se vincule a las plataformas de comunicación de la Alcaldía Auxiliar Zona 4 de Mixco, la cual se trabajará por medio de mensajes de comunicación externa enfocados a la comunidad de la zona 4 de Mixco.



Capítulo 2

2.1 Plan estratégico de comunicación

El plan estratégico de comunicación es un proceso que permite trazar una línea de propósitos que establecen cómo lograr los objetivos. Para un plan estratégico se requiere de una buena planificación, se fijan objetivos a corto y largo plazo, seleccionando las estrategias más acordes para lograr los objetivos, definiendo los proyectos a realizar para el desarrollo de las estrategias.

Para lograr una adecuada planificación es importante fortalecer el liderazgo de la organización y determinar cómo mejorar la atención a su público externo, cuando se pretende tener una comunicación eficaz es importante analizar las fortalezas y debilidades del ambiente interno, esto ayuda a validar si hay coincidencia entre la misión de la organización, ya que si no se estará al frente de una organización que desconoce su real utilidad. En otras palabras, el plan estratégico ayuda a unir las siguientes fuerzas: a) reconocer potencial y limitaciones; b) aprovechar desafíos; c) tomar riesgos.

2.2 Misión

Desarrollar los canales y mensajes para mejorar la atención al público.

2.3 Visión

Ser una Alcaldía Auxiliar fortalecida para brindar servicios públicos eficientes de manera personal y virtual.



2.4. Elementos comunicacionales que su diagnóstico aplicará

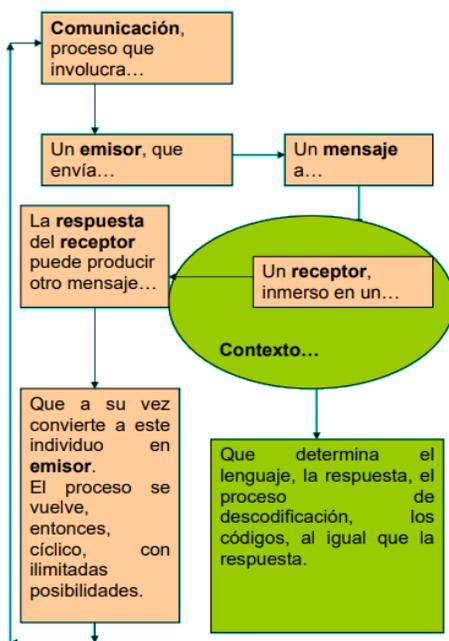
2.4.1. Elementos de la comunicación

- **Emisor:** Persona quien transmite el mensaje.
Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones Zona 4 de Mixco.
- **Receptor:** Persona quien recibe el mensaje.
Vecinos de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, zona 4 de Mixco.
- **Mensaje:** Información que se transmite.
Post de manera digital y material impreso.
- **Canal:** Es el medio físico que se utilizará para enviar el mensaje, como teléfono, televisión, internet, el aire, etc.
Plataforma de *Facebook*, pared externa de la institución.
- **Código:** Es el conjunto de signos que serán utilizados para crear el mensaje (palabras, gestos, símbolos).
Audio visual y escrito.
- **Retroalimentación:** Es la respuesta del receptor hacia el mensaje recibido.
Consultas o dudas de los vecinos que fueron o no fueron resueltas con la información brindada compartida.



2.4.2 Mapa de Comunicación

Figura 20



Fuente: (García & Valentina, 2012)

2.4.3 Comunicación

La palabra comunicación es definida por la (Española, 2014) simplemente como la “acción y efecto de comunicar o comunicarse”. La comunicación es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

2.4.4 Comunicación Organizacional

Es un actor clave dentro de cualquier institución ya que es un factor clave en la construcción de un mejor clima laboral o un mejor flujo interno y externo de la información. Ayuda al intercambio de información, recibiendo una retroalimentación del público externo. Por otro lado, aporta en la coordinación de diferentes partes de la institución para lograr mejores resultados. Dentro de los



diferentes tipos de comunicación organizacional se encuentran: a) Comunicación interna y externa; b) Comunicación formal e informal; c) Comunicación ascendente, descendente y horizontal.

2.4.5 Comunicación Interna

Se define como la forma en que una empresa interactúa con su personal y cómo estos interactúan con ella. Aquella que va dirigida al cliente interno. Aparece debido a las nuevas necesidades de algunas instituciones, en las que el líder busca motivar a su equipo para empatizar con su personal y que ellos a su vez brinden un mejor servicio.

2.4.6 Comunicación Externa

El plan de comunicación externa de una estrategia de comunicación, tiene como objetivo acercar a la institución a su público, comunicando su mensaje y trasladando sus objetivos. La comunicación como tal, tiene como meta compartir un mensaje y transmitirlo a su sector.

Esta estrategia está enfocada en la comunicación externa, se busca reforzar los canales ya establecidos para mejorar la comunicación externa, basados en los resultados del diagnóstico se determina la importancia de generar campañas de comunicación para el público de la institución y los vecinos de sus alrededores, es muy importante, una vez identificados los públicos a donde se dirige el mensaje; vecinos de la zona 4 de Mixco, se debe analizar toda la información que resulte de interés para orientar el mensaje, la estrategia y las acciones a realizar.

Con esto se quiere describir las acciones a realizar; a) Cartelera informativa, que permita al público externo tener una comunicación visual ordenada; b) Cápsulas informativas, para reforzar el servicio al cliente; c) Difundir mensajes al agenteagente interno para concientizar de la atención al público exterior; Y, por último, d) Concientizar al público externo del compromiso de la Alcaldía Auxiliar en brindar servicios eficientes.



Por ello, cuando hablamos de comunicar hablamos de transmitir, por lo tanto, el plan de comunicación externa de una institución debe contemplar la importancia de que se comparta la visión con sus públicos externos, por ello es importante visualizar los públicos de la institución, para posterior establecer estrategias.

Figura 21



Fuente: Elaboración propia

2.4.6.1 Tipos de Comunicación Externa

Según el libro *Comunicación y Organización* de Annie Bartoli (1992), existen tres tipos de comunicación externa:

Comunicación externa operativa: Se realiza diariamente en cada actividad de la empresa y se hace con todos los públicos externos.

Comunicación externa estratégica: Su principal objetivo es enterarse de lo que está realizando la competencia.



Comunicación externa de notoriedad: Mediante la publicidad, promoción, patrocinios y donaciones, la empresa informa a los públicos externos sobre sus productos y externaronexternan su imagen.

2.4.6.2 Canales de Comunicación Externa

Existen muchas maneras de transmitir la comunicación externa de una institución, se comparten los principales canales que se pueden utilizar para comunicar con el público externo.

- Notas o comunicados de prensa: Esta comunicación es muy efectiva para que la institución sea reconocida o dependiendo del mensaje que se quiera transmitir será más útil la nota o el comunicado, obteniendo buenos resultados.
- Página web: Este medio de comunicación es indispensable en cualquier institución o negocio hoy en día. Por medio de una página web se puede mantener al público en constante interacción, además de darle identidad a la institución.
- Publicidad: Esta es la manera más conocida de comunicar de cualquier empresa o institución. La publicidad genera formas de ganar visibilidad que son mucho más rentables y con un retorno de la inversión muy interesante.
- Redes sociales: Plataforma de *Facebook*, el público que se desea alcanzar puede ser tan amplio y variado como todas las redes sociales que hoy por hoy existen, por eso es de suma importancia elegir la red social adecuada dependiendo del negocio o institución. Si se desea llegar a un público objetivo, las redes sociales es el canal obligatorio que se debe de utilizar.
- Email: Es una manera de estar conectado con su público, mandar información importante y generar campañas de comunicación puede ser una manera útil de mantener al público objetivo en constante comunicación.



- Mensajería instantánea: Es medio permite mantener en contacto e informado al público objetivo a través de mensajes instantáneos, hablando del canal más utilizado hoy en día *Whatsapp*, más allá de brindar un servicio al cliente, se ha convertido en una de las plataformas más utilizadas para realizar estrategias de marketing y ventas.

2.5 Alcances y Límites

Este proyecto se desarrollará por medio de mensajes de comunicación en base a los resultados del diagnóstico, el fin de estas propuestas es ayudar a ampliar y mejorar la comunicación externa de la institución, dentro de los alcances se puede encontrar la disponibilidad de la institución en brindar apoyo y aprobación de actividades, presupuesto para las actividades propuestas, así como recursos físicos.

A continuación, dentro de las limitantes que se encuentran en este proyecto se podría resaltar, la continuidad de la contingencia sanitaria COVID-19, la no colaboración de los empleados de la institución, el poco interés de los vecinos en informarse, como no brindar una empatía en el servicio brindado.

2.6 Metodología para la aplicación del Plan Estratégico de Comunicación

La metodología para el desarrollar un plan estratégico está conformado por los siguientes pasos que permiten desarrollar de manera eficiente el plan: a) análisis de la institución; b) objetivos; c) públicos; d) mensajes; e) acciones de comunicación; f) cronograma; g) presupuesto; h) métodos de evaluación y seguimiento. En conclusión, este proyecto se desarrolla en base a la metodología brindando el soporte para desarrollar estrategias propuestas que ayudan al mejoramiento de la comunicación externa de la institución.



Por lo antes descrito se proponen diferentes estrategias de comunicación a realizar de manera visual, presencial y virtual, como por ejemplo mensajes de comunicación con el objetivo de mejorar la atención al público externo, estos mensajes cumplirán varios propósitos, como por ejemplo: a) buscar el reconocimiento del servicio brindado por parte del equipo de la Alcaldía Auxiliar; b) concientizar al público externo del servicio brindado por parte de la institución; y c) desarrollar mensajes claves del servicio hacia la comunidad.

2.6.1 Objetivos

2.6.1.1 Objetivo General

Fortalecer la comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco para mejorar la atención al público.

2.6.1.2 Objetivo Específicos

- a) Mejorar la comunicación visual de las oficinas de la Alcaldía Auxiliar.
- b) Crear mensajes a los servidores municipales que atienden al público de la Alcaldía Auxiliar.
- c) Desarrollar mensajes claves a través de la plataforma *Facebook* para los vecinos de la Alcaldía Auxiliar.

2.6.2 Acciones para Conseguir los Objetivos

- a) Elaboración de cartelera externa para mejorar la comunicación visual con los vecinos.



- b) Elaboración de mensajes para los empleados internos en video y post digital.
- c) Creación de mensajes claves de comunicación, digitales y visuales.

2.6.3 Indicadores para medir el cumplimiento

Tabla1

Objetivo	Criterio	Medida	Punto de referencia	Medios de verificación	Responsable
Mejorar la comunicación visual externa	Brindar una mejor atención de manera estética	Aumento de visibilidad en información compartida al vecino	No tienen una comunicación externa adecuada	Cartelera informativa externa	Alcaldía Auxiliar
Brindar mensajes a los servidores municipales que atienden al público	Crear conciencia en el equipo para brindar una mejor atención	Empatía hacia los vecinos	No existe una atención adecuada	Comentarios de usuarios	Estudiante de EPS y Alcaldía Auxiliar
Desarrollar mensajes claves a través de la plataforma Facebook para los vecinos	Concientización a los vecinos del compromiso de la institución	Incremento de conciencia en la comunidad	No existe credibilidad y falta de conciencia	Comentarios de usuarios	Estudiante de EPS y Alcaldía Auxiliar

Fuente: Elaboración propia



2.6.4 Instrumentos

Instrumentos a utilizar que apoyan en el desarrollo del proyecto y medición de eficiencia son:

- Herramientas para la creación de la cartelera, se utilizó el programa de *Canva* para diseñar el demo.
- Se utilizó el programa *Adobe after effects / Adobe Premier Pro* para elaborar videos y para la creación de post se utilizó el programa de *Canva*.
- Medición por likes y reacciones en las estrategias de comunicación en plataforma de *Facebook*.



2.6.5 Actividades para la Operatividad de la Estrategia

Propuesta 1: Cartelera Informativa Externa.

Tabla 2

Estrategia	Producto
Del objetivo a) / Acción a) / Propuesta 1	
Problema	No existe el área adecuada de comunicación externa para los vecinos que llegan a la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco.
Producto	Cartelera informativa Externa.
Objetivo de la Comunicación	Mejorar la comunicación a los vecinos.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Vecinos de la Comunidad de la Zona 4 de Mixco.
Medio de difusión	Visual.

Fuente: Elaboración propia



Propuesta 2: Cápsula informativa de Atención al Público Externo.

Tabla 3

Estrategia		Producto	
Del objetivo b) / Acción b) / Propuesta 1			
Problema	Mejorar el servicio al público externo de manera personal y virtual.		
Producto	Cápsula informativa de atención al público externo.		
Objetivo de la Comunicación	Mejorar la atención brindada al vecino, para acercarse a la visión de la institución.		
Tipo de Mensaje	Informativo y Preventivo.		
Público Objetivo	Personal interno de la institución Alcaldía Auxiliar, Paseo los Campeones, Zona 4 de Mixco.		
Medio de difusión	Virtual.		

Fuente: Elaboración propia



Propuesta 3: Post de *Facebook* de Atención al Público Externo.

Tabla 4

Es estrategia	Producto
Del objetivo b) / Acción b) / Propuesta 2	
Problema	Mejorar el servicio al público externo de manera personal y virtual.
Producto	Post en <i>Facebook</i> de atención al público externo.
Objetivo de la Comunicación	Mejorar la atención brindada al vecino, para acercarse a la visión de la institución.
Tipo de Mensaje	Informativo y Preventivo.
Público Objetivo	Personal interno de la institución Alcaldía Auxiliar, Paseo los Campeones, Zona 4 de Mixco.
Medio de difusión	Virtual.

Fuente: Elaboración propia



Propuesta 4: Post de *Facebook* de Atención al Público Externo, Alcaldías Auxiliares.

Tabla 5

Estrategia		Producto	
Del objetivo b) / Acción b) / Propuesta 3			
Problema	Mejorar el servicio al público externo de manera personal y virtual.		
Producto	Post en <i>Facebook</i> de atención al público externo.		
Objetivo de la Comunicación	Mejorar la atención brindada al vecino, para acercarse a la visión de la institución.		
Tipo de Mensaje	Informativo y Preventivo.		
Público Objetivo	Personal interno de la institución Alcaldía Auxiliar, Paseo los Campeones, Zona 4 de Mixco.		
Medio de difusión	Virtual.		

Fuente: Elaboración propia



Propuesta 5: Post de *Facebook*, Comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana

Tabla 6

Estrategia	Producto
Del objetivo c) / Acción c) / Propuesta 1	
Problema	No existe consciencia por parte de la comunidad zona 4 de Mixco
Producto	Expectativa, comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana, plataforma de <i>Facebook</i> .
Objetivo de la Comunicación	Comunicar expectativa de los mensajes de comunicación.
Tipo de Mensaje	Informativo y preventivo.
Público Objetivo	Vecinos de la Zona 4 de Mixco.
Medio de difusión	Visual.

Fuente: Elaboración propia



Propuesta 6: *Mupi*, Comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana

Tabla 7

Estrategia		Producto
Del objetivo c) / Acción c) / Propuesta 2		
Problema	No existe consciencia por parte de la comunidad zona 4 de Mixco	
Producto	Expectativa, comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana, <i>Mupis</i> .	
Objetivo de la Comunicación	Comunicar expectativa de los mensajes de comunicación.	
Tipo de Mensaje	Informativo y preventivo.	
Público Objetivo	Vecinos de la Zona 4 de Mixco.	
Medio de difusión	Visual.	

Fuente: Elaboración propia



2.7 Financiamiento

Los costos de los productos se desglosan de la siguiente manera: Elaboración del diseño y estructura de cartelera informativa externa con un costo de Q 700.00, diseño cubierto por la estudiante y estructura por la institución. Elaboración de una cápsula informativa de 30 segundos costo total de Q 600.00 cubierto por la estudiante. 6 diseños de artes, 2 diseños de atención al público externo para post de *Facebook* y 4 para la campaña de participación ciudadana, siendo un total de Q 1,200.00, cubierto por la estudiante. Elaboración de 4 diseños de artes adaptados a *Mupis* y estructura para los mismos siendo un costo de Q 4,400.00, los artes cubiertos por la estudiante, y las estructuras cubiertas por la institución.

2.8 Presupuesto

Tabla 8

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
1	Cápsula informativa	Q 600.00	Q 600.00
6	Artes para post de <i>Facebook</i>	Q 200.00	Q 1,200.00
4	Artes para <i>mupis</i>	Q 350.00	Q 1,400.00
1	Estructura para cartelera informativa	Q 700.00	Q 700.00
4	Estructura para <i>mupis</i>	Q 750.00	Q 3,000.00
Total			Q6,900.00

Fuente: Elaboración propia



2.9 Beneficiarios

Se define a los beneficiarios a partir del mapa de públicos elaborado. En otras palabras, beneficiarios Primarios: Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco, trabajadores internos y Municipalidad de Mixco. El beneficio principal es para las instituciones y sus colaboradores ya que se está enfocado a mejorar tanto la comunicación externa de la institución como el apoyo en el desarrollo comunicacional de la problemática de regulación urbana y ordenamiento vial.

Otros beneficiarios, comunidad de la zona 4 de Mixco, ya que se busca que estén vinculados a las redes sociales de la institución y mantenerse comunicados de los proyectos y actividades que promueve la institución para la comunidad. Estudiantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, como estudiantes de otras carreras y así mismo de otras universidades.

2.10 Recursos

2.10.1 Humano:

- Alcalde Auxiliar, Arquitecto Héctor Valdez.
- Coordinación de EPS de la escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Comunity Manager, Jose Rodriguez encargado de las redes sociales de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.
- Supervisores, Lic. Mynor Martínez, Licda. Brenda Chacón.
- Estudiante, Grecia Isamar Paz Godinez, encargada de la elaboración de materiales para estrategias de comunicación.



2.10.2 Equipo:

- Laptop HP
- Mouse Inalámbrico
- Internet residencial

2.11 Área Geográfica de Acción

El proyecto está enfocado en el área de la zona 4 de Mixco.

- Calle principal Paseo de los Campeones.
- Alcaldía Auxiliar.
- Vecinos de la zona 4 de Mixco.

2.12 Cuadro Comparativo de la Estrategia

Tabla 9

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Cápsula informativa	Mejorar la atención al cliente externo	Q600.00	Epecista	Zona 4 de Mixco	Alcaldía Auxiliar Zona 4, Mixco	23/7/2021
Cartelera informativa externa	Mejorar comunicación externa a los vecinos	Q500.00	Personal Alcaldía Auxiliar	Zona 4 de Mixco	Vecinos, Zona 4 Mixco	Pendiente
Diseño Post - Comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana	Crear expectativa de los mensajes para la participación ciudadana	Ninguno	Epecista	Zona 4 de Mixco	Vecinos, Zona 4 Mixco	19/8/2021
Diseño post - Atención al vecino	Concientizar al vecino	Ninguno	Epecista	Zona 4 de Mixco	Vecinos, Zona 4 Mixco	24/8/2021
Diseño Mupi - Comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana	Crear expectativa de los mensajes para la participación ciudadana	Ninguno	Epecista	Zona 4 de Mixco	Vecinos, Zona 4 Mixco	Pendiente

Fuente: Elaboración propia



2.13 Cronograma del Plan de Comunicación

Tabla 10

Tiempo	Julio	Agosto				Septiembre		Octubre
Actividad	23	2	10	19	24	27	30	15
Diseño de Cartelera Informativa externa								
Diseño post - Comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana								
Diseño mupi - Comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana								
Diseño de Cápsula informativa								
Diseño post - Atención al vecino								
Publicación -Post de <i>Facebook</i> , Comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana								
Publicación - en <i>Facebook</i> Atención al vecino								
Elaboración de Cartelera Informativa								
Divulgación de Cápsula informativa								
Implementación de <i>Mupi</i> , Comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana								

Fuente: Elaboración propia



Capítulo 3

Ejecución de Estrategia

3. Informe de la Ejecución

En la presente fase del proyecto se puso en práctica la estrategia planteada para mejorar la comunicación externa de la institución Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco. En base al diagnóstico donde se detallaron varios puntos de mejora a desarrollar e implementar. Se presentan propuestas de productos audiovisuales y visuales para brindar un soporte de comunicación por diferentes vías.

3.1 Cartelera informativa externa / Pendiente de ejecutar

Objetivo de la actividad

Mejorar la comunicación con el público externo de manera estética en la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco, sobre información importante, actividades y proyectos que se promueven.

Medio utilizado

Cartelera informativa de aluminio para exteriores.

Área geográfica de Impacto

Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Vecinos de la Zona 4 de Mixco.



Presupuesto en esta Acción

Presupuesto de diseño de arte Q 200.00, presupuesto de estructura Q 500.00. Costo total de Q 700.00

Comprobación de material

Cartelera Informativa para exteriores

Figura 22



Fuente: Elaboración propia



3.2 Cápsula informativa de atención al público externo / Pendiente de ejecutar

Objetivo de la actividad

Concientizar y fortalecer al personal interno sobre la importancia de la atención que se debe brindar al público externo.

Medio utilizado

Cápsula informativa, edición de video que se trasladará al personal interno vía Whatsapp y Correo Electrónico.

Área geográfica de Impacto

Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Vecinos de la Zona 4 de Mixco.

Presupuesto en esta Acción

La producción del video tuvo un costo de Q 600.00



Comprobación de material

Timerline de cápsula informativa de atención al público externo, ver anexo No. 10

Figura 23



Fuente: Elaboración propia

<https://drive.google.com/file/d/1LkwYfq7EhBhN6hc6tqwUVN-PqQobmtFi/view?usp=sharing>



3.3 Post en plataforma de *Facebook*, atención al público externo / Ejecutado

Objetivo de la actividad

Concientizar al vecino de la atención brindada por parte de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Medio utilizado

Plataforma de Facebook de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Área geográfica de Impacto

Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Vecinos de la Zona 4 de Mixco.

Presupuesto en esta Acción

Presupuesto de arte para atención al público externo es de Q 200.00



Comprobación de material

Post en *Facebook* atención al público externo, ver anexo No.11

Figura 24



Fuente: Elaboración propia

<https://www.facebook.com/AlcaldiaZona4Mixco/photos/a.1048937315148510/59995027134252>

54



3.4 Post en plataforma de *Facebook*, atención al público externo. Pendiente de Ejecutar

Objetivo de la actividad

Concientizar al vecino de la atención brindada por parte de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Medio utilizado

Plataforma de Facebook de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Área geográfica de Impacto

Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Vecinos de la Zona 4 de Mixco.

Presupuesto en esta Acción

Presupuesto de Arte Atención al público externo es de Q 200.00



Comprobación de material

Post en *Facebook* Atención al público externo, Alcaldías Auxiliares

Figura 25



Fuente: Elaboración propia



3.5 Post en *Facebook*, comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana / Ejecutado

Mensajes en plataforma de *Facebook*

Comunicar a los vecinos la expectativa del plan de regulación urbana y ordenamiento vial.

Medio utilizado

Página oficial de Facebook de la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Área geográfica de Impacto

Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Vecinos de la Zona 4 de Mixco.

Presupuesto en esta Acción

Presupuesto de diseños de artes gráficos Q 800.00



Comprobación de material

Post en *Facebook*, comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana, ver anexo No.12

Figura 24



Fuente: Elaboración propia

<https://www.facebook.com/AlcaldiaZona4Mixco/photos/pcb.5973562466019279/5973561759352683>



3.6 Diseño en *Mupis*, comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana / No fue aprobado

Mensajes en plataforma de *Facebook*

Comunicar a los vecinos del nuevo Plan de Regulación Urbana y Ordenamiento Vial.

Medio utilizado

Mupis en la calle sobre el bulevar de Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Área geográfica de Impacto

Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco.

Vecinos de la Zona 4 de Mixco.

Presupuesto en esta Acción

Presupuesto de diseños de artes gráficos Q 1,400.00, presupuesto de estructura de Q3,000.00. Costo total de Q 4,400.00



Comprobación de material

Mupi, comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana, ver anexo No. 13

Figura 25



Fuente: Elaboración propia



3.7 Cronograma de Actividades

Tabla 11

CRONOGRAMA DE TODAS LAS ACTIVIDADES																
No.	Actividad	MESES														
		Marzo					Abril					Mayo				
	Semanas	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5
1	Conferencia primera fase Diagnóstico de Comunicación															
2	Primer acercamiento a la institución															
3	Elaboración de la Evaluación Diagnóstica de Comunicación															
4	Conferencia Lic. Rosales															
5	Entrevista Alcalde Auxiliar															
6	Encuestas Alcaldía Auxiliar															
7	Entrevista Comunicador Social															
8	Conferencia segunda fase Plan Estratégico de Comunicación															
9	Elaboración y entrega de plan estratégico de comunicación															

Fuente: Elaboración propia



CRONOGRAMA DE TODAS LAS ACTIVIDADES																	
No.	Actividad	MESES															
		Junio					Julio					Agosto					
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	
9	Elaboración y entrega de plan estratégico de comunicación																
10	Supervisión en Institución																
11	Propuestas de proyectos																
12	Segunda reunión para presentar propuestas																
13	Conferencia tercera fase Ejecución Plan Estratégico de Comunicación																
14	Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación																
15	Diseño de Cartelera Informativa																
16	Diseño post - Campaña de Participación Ciudadana																
17	Diseño mupi - Campaña de Participación Ciudadana																
18	Diseño de Cápsula informativa																
19	Diseño post - Atención al vecino																
20	Publicación - en Facebook Campaña Campaña de Participación Ciudadana																
21	Publicación - en Facebook Atención al vecino																

Fuente: Elaboración propia



CRONOGRAMA DE TODAS LAS ACTIVIDADES											
	Actividad	MESES									
		Septiembre					Octubre				
No.	Semanas	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5
22	Elaboración de Cartelera Informativa										
23	Divulgación de Cápsula informativa										
24	Implementación de Mupi Campaña de Participación Ciudadana										

Fuente: Elaboración propia



Conclusiones

- La Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco no contaba con una comunicación enfocada a la atención al público, por lo que se propuso canales y mensajes para reforzar esta debilidad.
- En la misma línea, se propuso trabajar materiales para concientizar al servidor público sobre la importancia que se debe dar al vecino, logrando una mejor actitud en el área de atención al público.
- Se desarrollaron mensajes para la campaña de participación ciudadana, en formato digital para concientizar a la comunidad de su responsabilidad como vecinos de la zona 4 de Mixco. No se pudo completar la campaña debido a políticas internas.
- Se fortaleció la comunicación externa de manera presencial y digital por medio de mensajes claves sobre la atención al público externo.
- Con base a la observación, se mejoró el canal de información físico en la entrada principal de la Alcaldía Auxiliar, contribuyendo a una imagen estética y más adecuada.



Recomendaciones

- Se recomienda a la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones, zona 4 de Mixco concientizar constantemente al equipo interno sobre la importancia atención al vecino, actividad que se sugiere por lo menos una vez al mes.
- Se recomienda a la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco, continuar trabajando la comunicación externa de manera estética, cuidando las reglas de redacción y estilística y el diseño gráfico.
- Se recomienda a la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco, contar con encargado de las redes sociales para que atienda al vecino en los canales digitales.
- Se recomienda a la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco, continuar trabajando la campaña de participación ciudadana, a través de medios convencionales y digitales que mantengan informados a la comunidad.
- Se recomienda a la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones, Zona 4 de Mixco, implementar nuevas plataformas digitales de comunicación para mantener informados a sus vecinos de una manera más eficiente.
- Se recomienda a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, continuar apoyando a futuros profesionales a desarrollarse en el ámbito profesional en instituciones gubernamentales para aprender respecto a la comunicación institucional pública.



Referencias

Bibliografía

- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Garrido, F. J. (2019). *Comunicación Estratégica*. OXFORD Business Strategy Group.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. En R. Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 591). México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- IPuelles, L, W., & J. (1988). *Aspectos metodológicos de la investigación científica: un enfoque multidisciplinar*. España : Gráficas Minaya, S.A. Guadalajara.
- Enz, A. (2012). *Manual de comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. Argentina: de RIVOLIN SRL.
- Costa, C., & Piñeiro, T. (2013). *Estrategia de comunicación multimedia*. Barcelona: Sonia Poch Masfarré.
- Gamboa, J. C. (2011). *Comunicación Estratégica*. Washington D.C.
- García, S., & Valentina, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. México: Red Tercer Milenio S.C



E-grafías

Aguilar Barojas, S. (Agosto de 2005). *Fórmulas para el cálculo de muestra en investigaciones*.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

Argudo, C. (27 de Octubre de 2017). *Emprende*. Obtenido de Emprende.pyme.net:

<https://www.emprendepyme.net/que-es-un-plan-de-comunicacion-externa.html>

Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Congreso de la República de Guatemala. (2002). Código Municipal. *Código Municipal*.

Guatemala, Guatemala: Congreso de la República de Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (9 de Mayo de 2002). Decreto 12-2002 Código Municipal.

Decreto 12-2002 Código Municipal. Guatemala, Guatemala.

Garcia, N. (s.f.). *Nagore Garcia Sanz, Comunicación & Estrategia Digital*. Obtenido de Nagore

Garcia Sanz, *Comunicación & Estrategia Digital*: <https://nagoregarciasanz.com/plan-de-comunicacion/#:~:text=El%20plan%20de%20comunicaci%C3%B3n%20externa%20en%20el%20empresa%20ser%C3%A1%20la,y%20digital%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.

Garrido, F. J. (2019). *Comunicación Estratégica*. OXFORD Business Strategy Group.

Instituto Nacional de Estadísticas de Guatemala. (s.f.). *Censo Población [Infografía]*. Obtenido de

Instituto Nacional de Estadísticas de Guatemala: <https://www.censopoblacion.gt/>

Municipalidad de Mixco. (2006). Antecedentes Historicos. *Municipalidad de Mixco*. Guatemala,

Guatemala: Casa de la Cultura de Mixco.

Municipalidad de Mixco. (2016). Filosofía Municipal. *Municipalidad de Mixco*. Guatemala,

Guatemala.

Municipalidad de Mixco. (Diciembre de 2017). Manual de Organización y Funciones. *Manual de*

Organización y Funciones. Guatemala, Guatemala: Municipalidad de Mixco.

Municipalidad de Mixco. (27 de Diciembre de 2019). Plan de Desarrollo Municipal con Enfoque

Territorial. Guatemala, Guatemala: Municipalidad de Mixco.



Rivadeneira León, F. (agosto de 2006). *Comunicación Estratégica para las Organizaciones*.

Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/49490.pdf>

Sánchez Huerta, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Madrid: Bubok Publishing S.L.

Tamayo, C., & Silva, I. (s.f.). *Técnicas e instrumentos de Investigación*. Obtenido de Departamento Académico de Metodología de la Investigación: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Toledo, I. (27 de Abril de 2021). Comunicación Externa Municipalidad de Mixco, Alcaldías Auxiliares. (G. Paz, Entrevistador)

Valez, H. (16 de Abril de 2021). Problemática Comunicación Externa Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones Zona 4 de Mixco. (P. Grecia, Entrevistador) Guatemala, Guatemala.



Anexos:

Encuesta, comunidad de la zona 4 de Mixco

Figura 28

Encuesta para conocer la percepción de los vecinos sobre la Alcaldía Auxiliar Paseo los Campeones de la zona 4 de Mixco

Se está realizando un estudio para evaluar que tanto conocen los vecinos de la comunicación y los proyectos que ha realizado la Alcaldía Auxiliar Paseo los Campeones de la zona 4 de Mixco. El proyecto es un estudio con fines académicos y cuenta con el permiso de las autoridades municipales. EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC.

***Obligatorio**

1. ¿Género? *
 - Masculino
 - Femenino
2. ¿Qué edad tiene? *
 - 0-20
 - 20-40
 - 40 ó más
3. ¿Conoce donde está ubicada la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco? *
 - Sí
 - No
4. ¿Conoce al Alcalde Auxiliar de la zona 4 de Mixco? *
 - Sí
 - No
5. ¿Conoce algún medio de comunicación de su Alcaldía Auxiliar? *
 - Sí
 - No
6. ¿Para realizar gestiones del sector de zona 4 de Mixco cómo se ha comunicado con Alcaldía Auxiliar? *
 - Personalmente
 - Llamada Telefónica
 - Facebook
 - No me he comunicado
7. ¿De las gestiones que ha realizado en la Alcaldía Auxiliar zona 4 le han dado seguimiento y respuesta? *
 - Sí
 - No
 - No me he comunicado
8. ¿Ha recibido información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco? *
 - Sí
 - No
9. ¿Por qué medio ha recibido información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco? *
 - Amigo
 - Facebook
 - Volante informativo
 - Municipalidad de Mixco
 - Ninguna opción

Fuente: Elaboración propia



10. De acuerdo a su respuesta anterior como ha sido el mensaje? *

	Entendible	Medio entendible	No se entendió
Amigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volante informativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Municipalidad de Mixco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. ¿Por qué medio le gustaría recibir información de las actividades y proyectos de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco? *

- Facebook
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Volante informativo

12. ¿Coloque su correo si quisiera recibir información directa de las actividades y proyectos de la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco? *

13. En su comunidad ¿Tiene conocimiento de algún manual de regulación urbana y ordenamiento vial? *

- Sí
- No

14. ¿Cuál de los siguientes temas considera más importante para que la Alcaldía Auxiliar regule en la zona 4 de Mixco? *

	Muy importante	Importante	No importante
Transito	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Señalización Vial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ordenamiento peatonal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Control de desechos (Basura)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ornato (Urbanización, jardines, otros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Para beneficio de su comunidad ¿Considera necesario la creación y publicación de un manual de regulación urbana y ordenamiento vial y al mismo tiempo se sancione a quien no cumpla? *

- Sí
- No

Fuente: Elaboración propia



Entrevista: Alcalde Auxiliar de la Alcaldía zona 4 de Mixco

Figura 29

Encuesta para conocer la comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones Zona 4 de Mixco

Esta encuesta busca conocer e implementar una mejora en comunicación para el apoyo de la comunidad.

El proyecto es un estudio con fines académicos y cuenta con el permiso de las autoridades municipales. EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC.
***Obligatorio**

Arquitecto Hector Valdez Vol 04 9:00 am

1. ¿Cree que la comunidad de la zona 4 de Mixco sabe dónde está ubicada la Alcaldía Auxiliar? *

Sí
 No

2. ¿Qué medios de comunicación utilizan para comunicarse con la comunidad de la zona 4 de Mixco? *

Facebook
 Instagram
 Mensajes de texto
 WhatsApp
 Correo electrónico
 Volantes
 Llamadas telefónicas
 Voceo *cooperes del sector*

3. ¿Por qué medio lanzan la información de las actividades y proyectos que promueve la Alcaldía Auxiliar zona 4 de Mixco? *

Volante informativo
 Municipalidad de Mixco
 Publicación de Facebook
 Publicidad de boca en boca

Otros:

Fuente: Elaboración propia



4. ¿Cuentan con un área que atienda consultas o quedas del vecino personalmente? *

Sí
 No

5. ¿Tienen alguna bitácora donde registren las solicitudes de los vecinos? *

Sí
 No *Reporte mensual*

6. ¿Se da seguimiento y respuesta a las solicitudes de los vecinos? *

Se da seguimiento, se refiere al área correspondiente
 Se da seguimiento, pero se evalúa si procede o no, dependiendo el caso

7. ¿Cuál de las siguientes áreas es la más afectada de la comunidad zona 4 de Mixco?

Tránsito
 Señalización vial
 Ordenamiento Peatonal
 Control de desechos
 Ornato

8. ¿Considera que al crear un manual o documento donde exista la regulación urbana y ordenamiento vial mejorará la educación vial y peatonal? *

Sí
 No *Se debe sancionar*

9. ¿Existía anteriormente un manual de regulación urbana y ordenamiento vial? *

Sí
 No

Fuente: Elaboración propia



Entrevista: Jefe de Comunicación Social, Municipalidad de Mixco

Figura 30

Encuesta para conocer la comunicación entre la Municipalidad de Mixco y Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones Zona 4 de Mixco

Esta encuesta busca conocer e implementar una mejora en comunicación para el apoyo de la comunidad.

El proyecto es un estudio con fines académicos y cuenta con el permiso de las autoridades municipales. EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC.
***Obligatorio**

Israel Toledo 27/04 3:00 PM

- ¿Cuántas personas integran el área de comunicación social? *
Protocolo y Social - 32 personas
- ¿Qué medio utilizan para hacer un comunicado oficial el área de comunicación social con las Alcaldías Auxiliares?
WhatsApp ✓ Facebook comunicación interna
Correo Electrónico
Reunión presencial
Conferencia telefónica
- ¿Hay un tiempo estimado para solicitud de materiales de las Alcaldías Auxiliares con el área de comunicación social?
3 días anticipado
- ¿Qué procedimiento realizan para transmitir la comunicación desde el área de comunicación social con las alcaldías auxiliares? *
chat de whatsapp
- ¿Cuáles son los temas de mayor importancia que deben prevalecer en las redes sociales de una Alcaldía Auxiliar?
Atención al vecino - línea de Atención Comunicación Social.
- ¿Tiene la Alcaldía Auxiliar autonomía para realizar su propio contenido en redes sociales?
Algunas lo hacen, dio acceso
- ¿Existe una revisión de contenidos por parte del área de comunicación social hacia las redes sociales de la Alcaldía Auxiliar?
Revisión de ortografía y revisión artes.
- ¿Por medio de las redes sociales de la Municipalidad de Mixco se promueven las páginas de las Alcaldías Auxiliares?
Si

Fuente: Elaboración propia



Bitácora de Información

Figura 31

BITACORA DE OBSERVACIÓN
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

NOMBRE OBSERVADOR <i>newfar</i>	FECHA HORA <i>13/03</i>	PARTICIPANTE/NO PARTICIPANTE	PRESENCIAL VIRTUAL <i>Presencial</i>
---------------------------------	-------------------------	------------------------------	--------------------------------------

1) IDENTIDAD CORPORATIVA

NOMBRE DE LA EMPRESA	
HISTORIA	<i>NO.</i>
VISION Y MISION	<i>Si</i>
VALORES	<i>Si</i>
PRINCIPIOS	<i>Si</i>
PUBLICOS OBJETIVOS	<i>Si</i>
ACTORES CLAVE	<i>Si</i>
DIRECCION	<i>Si</i>
TELÉFONO	<i>Si</i>
Nº DE EMPLEADOS	<i>15 Administrativos</i>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<i>NO</i>
CÓDIGO DE CONDUCTA	<i>NO.</i>
PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<i>Si</i>
MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA	<i>Si</i>
ORGANIGRAMA	<i>Si-</i>
PÁGINA WEB	<i>Si desactualizada</i>
INSTALACIONES PROPIAS	<i>Si</i>

Sello de empresa

Firma de responsable

Fecha



Fuente: Elaboración propia



BITACORA DE OBSERVACIÓN NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

NOMBRE OBSERVADOR	FECHA HORA	PARTICIPANTE/NO PARTICIPANTE	PRESENCIAL VIRTUAL
-------------------	------------	------------------------------	--------------------

2. COMUNICACIÓN INTERNA

CORREO INSTITUCIONAL	Algunos
PIZARRA INFORMATIVA	Si
BUZÓN DE SUGERENCIAS	NO
INTRANET	SI
SALA DE REUNIONES	SI
PLANTA TELÉFONICA O PBX O 4 DÍGITOS	SI
SALON DE USOS MULTIPLES	NO
PRESENCIAL O HOME OFFICE	Ambos
RRHH	NO
CANALES FORMALES DE COMUNICACIÓN	NO
REUNIONES SEMANALES	NO
PERSONAL CALIFICADO DE ACUERDO AL PUESTO	Algunos
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO	NO
INCENTIVOS LABORALES	NO -talvez

Sello de empresa

Firma de responsable

Fecha



Fuente: Elaboración propia



BITACORA DE OBSERVACIÓN NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

NOMBRE OBSERVADOR	FECHA HORA	PARTICIPANTE/NO PARTICIPANTE	PRESENCIAL VIRTUAL
-------------------	------------	------------------------------	--------------------

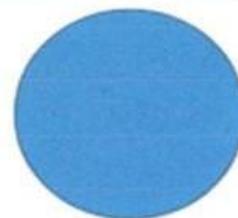
3. COMUNICACIÓN EXTERNA

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Si - Plataforma digitales
COMO ES EL FEED BACK QUE RECIBEN DEL PUBLICO EN GENERAL	Por medio de inbox o quejas personalmente
COMO DESARROLLAN ACCIONES CON LA COMUNIDAD EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	Por medio de voluntariado o actividades sociales
COMO MANEJAN UNA CRISIS	Alcaldía auxiliar por medio fb. Municipalidad - Neto Bran
QUIEN MANEJA LA COMUNICACIÓN EXTERNA	Por medio de un community manager.

Sello de empresa

Firma de responsable

Fecha



Fuente: Elaboración propia



Supervisión estudiante, Alcaldía Auxiliar Zona 4 de Mixco

Figura 32



Fuente: Elaboración propia



Timerline de cápsula informativa de atención al público externo

Figura 33



Fuente: Elaboración propia

<https://drive.google.com/file/d/1LyKutkiVJhF1gtd3D1QtWjoczGnlX8J-/view?usp=sharing>



Post en *Facebook*, comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana

Figura 34



Fuente: Elaboración propia



Mupi, comunicar mensajes clave, campaña de participación ciudadana

Figura 35



Fuente: Elaboración propia



Cotización de diseños para post de Facebook

Figura 36



Guatemala, 5 de agosto de 2021

Licda. Grecia Isamar Paz
Presente:

A continuación presentamos el siguiente presupuesto para, Diseño Gráfico para redes sociales:

DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO
6 diseños de artes para redes sociales	
Diseño gráfico Fotografías stock	Q1,200.00

Total: Q1,200.00

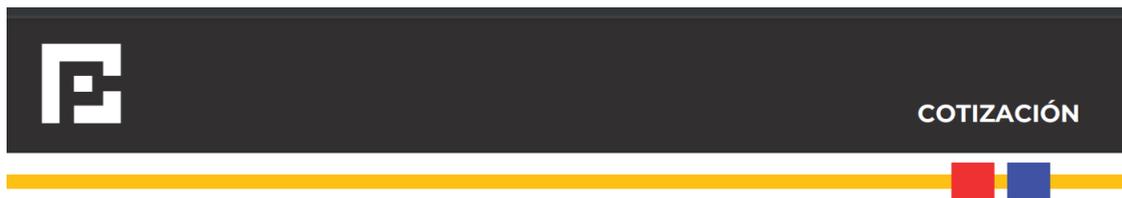
*Forma de pago: 50% anticipado, 50% contra entrega.

Atentamente,
Jaime Pacheco
+ 502 5644.4799



Cotización de producción y post producción de cápsula informativa de atención al público externo

Figura 37



Guatemala, 5 de agosto de 2021

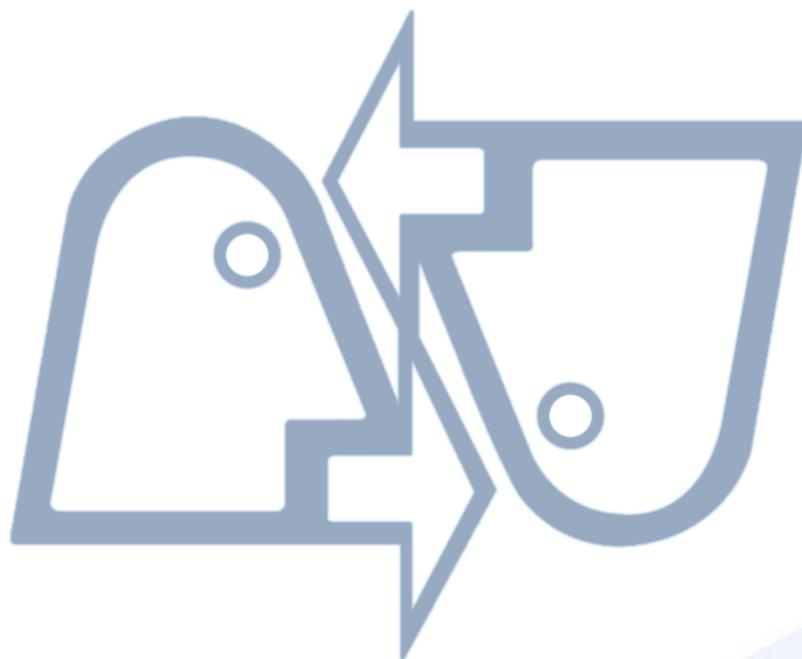
Licda. Grecia Isamar Paz
Presente:

A continuación presentamos el siguiente presupuesto para Producción y post-producción de video Municipalidad Auxiliar de Mixco

DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO
Producción y post producción video Municipalidad Auxiliar de Mixco	Q600.00
Diseño y Animación	
Edición	
Musicalización	
<hr/>	
Total:	Q600.00

*Forma de pago: 50% anticipado, 50% contra entrega.

Atentamente,
Jaime Pacheco
+ 502 5644.4799



Comunicación

creando futuro