

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a knight on horseback, holding a lance and a shield. Above the knight is a crown with a cross on top. To the left of the crown is a castle tower, and to the right is a lion rampant. The seal is surrounded by Latin text: "UNIVERSITAS CAROLINA ACADÉMIA COACTEMALENSIS INTER CÆTERAS QVÆ CONSPICVA" at the top and "PLVS VTRA" on banners held by the knight.

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y
EXTERNA PARA FORTALECER A LA OFICINA MUNICIPAL
DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA
-OMPNA- DE MIXCO.**

ANGELA AMARILIS PIRIL ROLDÁN

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021

Universidad De San Carlos De Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa
para fortalecer la Oficina Municipal de Protección a la
Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.**

Comunicación
creando futuro

Presentado por:

Angela Amarilis Piril Roldán

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesores:

Licenciada Brenda Chacón

Licenciado Mynor Martínez

Guatemala, octubre 2021

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

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura
Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Ángela Amarilis Piril Roldán
Carné: 199820312
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 Interna y Externa para la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- 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. Evelin Morazán
Supervisora


Dr. José María Torres Castrera
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-C0138

Licenciado:
José Manuel López Rivera.
Oficina Municipal de protección a la niñez y adolescencia. -OMPNA-
Municipalidad de Mixco
Presente.

Distinguido Licenciado López:

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 **Angela Amarilis Piril Roldán**, carné no. **199820312** 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 ENSEÑAD A TODOS"



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



cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.
www.comunicacion.usac.edu.gt
(502) 2418-8920





Oficina Municipal de Protección
a la Niñez y Adolescencia

Ciudad de Mixco, 12 de abril 2021
OFICIO/022/OMPNA/JMLR

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

Estimado Dr. Torres

Reciba un saludo de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia de Mixco OMPNA; deseando lo mejor en sus labores.

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado a la estudiante Angela Amarilis Piril Roldán, carné No. 199820312, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la realización del Ejercicio Profesional Supervisado, correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia, de la Municipalidad de Mixco. Nos adaptamos a los protocolos sanitarios de seguridad y a las políticas de distanciamiento, de su respetable institución.

Debiendo cumplir 800 horas de práctica, comprendidas en el periodo del 15 de marzo al 30 de agosto del 2021.

Agradeciendo la atención a la presente, me despido de usted respetuosamente, atentamente;

José Manuel López Rivera

José Manuel López Rivera

Director de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia
De la Municipalidad de Mixco

ompnademixco@gmail.com
(502) 46156879





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



Dedicatoria

- A Dios:

Por su infinita misericordia, por sus bendiciones, brindarme la fortaleza, la sabiduría para realizar este importante proyecto y culminarlo con éxito.

- A mi esposo:

Por el apoyo brindado durante este proceso y ayudarme a culminar esta etapa en mi carrera profesional.

- A mi hijo:

Juan Pablo, por animarme a seguir adelante a pesar de las dificultades.

- A mi sobrina:

Astrid María, por estar presente en todo el proceso, por la asesoría y consejos brindados.



Agradecimiento

- A Dios, por ser el motor principal, por brindarme la vida y darme la oportunidad de alcanzar una meta más en mi carrera profesional.
- A mi esposo por acompañarme y estar a mi lado desde el inicio y a lo largo de mi carrera universitaria.
- A mi hijo quien siempre me animó a concluir mis estudios y me ayudó a tecnificarme.
- A mi gato Pichu quien también me acompañó durante tardes y noches de trabajo.
- A mi hermana y sobrinas quienes confiaron en mí, principalmente a mi sobrina Astrid quien fue un pilar para realizar este proyecto.
- A mi primo Carlos Franco por el apoyo y orientación ofrecidos.
- Al jefe de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco, Licenciado José Manuel López Rivera quien me brindó la oportunidad de realizar este proyecto y de quien aprendí considerablemente sobre comunicación.
- A la Universidad de San Carlos y la Escuela de Ciencias de la Comunicación por la educación recibida por sus catedráticos y permitirme concluir mis estudios superiores en tan importante casa mater.
- A las autoridades a cargo del EPSL a pesar las circunstancias de la pandemia COVID-19 por su asesoría y orientación. En especial al Doctor José María Torres y Máster Evelin Morazán.
- A mis dos asesores: Licenciada Brenda Chacón por su apoyo técnico para entregar un proyecto digno de un comunicador egresado de la ECC y al Licenciado Mynor Martínez por su paciencia en la última etapa que culminé con éxito gracias a sus consejos.
- A mis amistades y compañeras de labores, quienes de una forma u otra participaron en la realización de este proyecto brindando apoyo, consejos y ánimos, Dios les bendiga.



INDICE

Índice de figuras	i
Índice de tablas	ii
Introducción.....	iii
Antecedentes.....	iv
Justificación	v
Capítulo 1	1
Diagnóstico de comunicación.....	1
1.1 Institución:	1
1.2 Perfil Institucional:	1
1.3 Ubicación Geográfica:	1
1.4 Integración y alianzas estratégicas:.....	2
1.5 Origen e historia de la Municipalidad de Mixco:	3
1.5.1 Origen e historia de las -OMPNA-:	4
1.6 Departamentos o dependencias de la institución:	5
1.7 Organigrama de la institución:	6
1.8 Misión:	7
1.9 Visión:	7
1.10 Objetivos institucionales:	8
1.11 Público Objetivo:	8
1.12 Diagnóstico comunicacional:	9
1.13 Objetivo General y Objetivos Específicos del diagnóstico:	10
Objetivo General:	10
Objetivos específicos:.....	10



1.14 Tipos de Investigación:.....	10
1.15 Enfoque:.....	11
1.15.1 Tipos de Enfoque:.....	11
1.16 Técnicas de recolección de datos.....	11
1.16.1 Observación:	13
1.16.1.1 Tipos de Observación:	13
1.16.1.2 Lo observado en la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia - OMPNA- de Mixco.....	13
1.16.2 Documentación	14
1.16.3 Entrevistas de profundidad	15
1.16.4 Grupos Focales	17
1.16.5 Encuestas	17
1.17 Interpretación de resultados.....	19
1.18 FODA	31
1.19 Problemas detectados:	35
1.20 Planteamiento del problema comunicacional:.....	35
1.21 Indicadores de éxito.....	36
1.22 Proyecto a realizar:	36
Capítulo 2	37
Plan de Comunicación	37
2.1 Plan Estratégico de Comunicación:.....	37
2.2 Misión.....	38
2.3 Visión.....	39
2.4 Elementos comunicacionales.....	39



2.5 Alcances y límites de la estrategia:.....	43
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	44
2.6.1 Objetivos de la Estrategia	45
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos.....	45
2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento.....	46
2.6.4 Los Instrumentos:	46
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia:	47
2.7 Financiamiento:	49
2.8 Presupuesto:.....	50
2.9 Beneficiarios:.....	50
2.10 Recursos Humanos	50
2.11 Áreas Geográficas de Acción:	51
2.12 Cuadro Comparativo de la Estrategia.....	51
2.13 Cronograma del plan de comunicación:	52
Capítulo 3	53
Ejecución de la Estrategia.....	53
3. Informe de la ejecución	53
3.1 Ejecución 1: Realizar Material Gráfico Impreso	53
3.2 Ejecución 2: Material Gráfico Digital	55
3.3 Ejecución 3: Publicaciones de Post informativos en red social <i>Facebook</i>	57
3.4 Ejecución 4: Audiovisual informativo realizado con aplicación Toonly.	59
3.5 Nombre de la ejecución #5: Capacitación virtual alcaldes auxiliares y colaboradores.....	61
3.6 Ejecución 6: Informativo en formato PDF con link a la página de <i>Facebook</i> de la -OMPNA- de Mixco.	63



Conclusiones.....	67
Recomendaciones	68
Referencias	69
Anexos 1	71
Anexos 2	72
Anexos 3	73
Anexos 4	74
Anexos 5	74
Anexos 6	75
Anexos 7	75
Anexos 8	76
Anexos 9	77
Anexos 10	78
Anexos 11	79



Índice de figuras

Figura 1. Organigrama Municipal de Mixco	6
Figura 2. Encuesta nivel interno	19
Figura 3. Encuesta	20
Figura 4. Encuesta	21
Figura 5. Encuesta	22
Figura 6. Encuesta	23
Figura 7. Encuesta	24
Figura 8. Encuesta nivel externo	25
Figura 9. Encuesta	26
Figura 10. Encuesta	27
Figura 11. Encuesta	28
Figura 12. Encuesta	29
Figura 13. Encuesta	30



Índice de tablas

Tabla 1. Secretarías, unidades, oficinas y direcciones	5
Tabla 2. Descripción del FODA.....	31
Tabla 3. Resumen del FODA	34
Tabla 4. Principales canales comunicación externa	42
Tabla 5. Cronograma de actividades general.....	65
Tabla 6. Cronograma de ejecuciones.....	66



Introducción

En este documento se presenta el diagnóstico y el plan de comunicación realizado en la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de la municipalidad de Mixco durante en el primer y segundo trimestre del año 2021.

Esta oficina municipal tiene como objetivo la protección, prevención de la violencia, y orientación a los derechos de la niñez y adolescencia, dentro de sus principales funciones es la articulación de acciones con instituciones gubernamentales, no gubernamentales y sociedad civil para garantizar la protección de niños y/o adolescentes que sean vulnerados sus derechos.

En el diagnóstico se realizó una investigación descriptiva, de enfoque mixto, obteniendo datos cuantitativos y cualitativos. Se utilizaron técnicas como la observación, documentación, entrevistas semiestructuradas y encuestas por sondeo de opinión a trabajadores municipales y a nivel externo, a directores, docentes de establecimientos públicos y privados, así como a padres de familia. residentes de zona 1 de Mixco.

Se realizó el plan estratégico de comunicación con el fin de fortalecer las acciones que realiza la -OMPNA- en el municipio de Mixco. Entre las acciones que se ejecutaron está la capacitación a alcaldes auxiliares y colaboradores, la creación de contenido impreso y digital con el que se da a promover el número de teléfono para que la población realice denuncias, así como material informativo digital para dar a conocer las acciones que realiza la referida oficina.

Al implementar la estrategia de la campaña “Ayude a quienes no tienen voz”, se incrementó el número llamadas telefónicas para denunciar casos en que niños, niñas o adolescentes son víctimas de algún maltrato. Obteniendo resultados positivos en la implementación de las acciones y lo principal, que generó sensibilización en la población, creando interés en proteger a la niñez y adolescencia mixqueña.



Antecedentes

De los estudios realizados sobre la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco no existe ningún estudio sobre fortalecimiento de la comunicación en la referida oficina, sin embargo, existen estudios realizados en otras -OMPNAS- de municipalidades, como la tesis realizada por Luis María de León Ortiz (De León Ortiz, 2016) en la que desarrolla una estrategia de fortalecimiento, mejoramiento de la salud mental de la población que es asistente a la oficina municipal de protección a la niñez y adolescencia de la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez.

Cabe mencionar que las OMPNAS surgieron por iniciativa de varias municipalidades a nivel nacional en el año 2010 quienes solicitaron la asesoría técnica de Unicef para poder iniciar el funcionamiento de estas oficinas en sus jurisdicciones, creando el espacio municipal dirigido a la protección de la niñez y adolescencia. Teniendo como base el Manual de funciones de la -OMPNA- realizado por Unicef, siendo el referido manual una guía para las municipalidades y específicamente la Municipalidad de Mixco.

Ahora bien, a nivel comunicacional la tesis realizada por Marolin Roxana Pineda (Pineda Hernández, 2018) menciona los problemas y la estrategia realizada para mejorar la comunicación interna de la Unidad de Comunicación Social y de Protocolo la Municipalidad de Mixco, la cual sirvió como referencia para conocer los procesos internos y externos de comunicación que maneja la presente administración.

Los dos estudios anteriores el de (De León Ortiz, 2016) y el de (Pineda Hernández, 2018) son los que aportan como referencia al presente diagnóstico por estar relacionados con el tema. Así como el Manual de Funciones de la -OMPNA- para entender el contexto en el que trabaja la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.



Justificación

El presente proyecto se realizó primordialmente con el fin de optar al título de licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el ejercicio profesional supervisado de -EPSL-. Como estudiante es preciso poner en práctica los conocimientos adquiridos al realizar un diagnóstico y plan de comunicación, ejecutando acciones que beneficien a la institución.

El presente trabajo se realizó en la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco con el fin de identificar y evaluar las prácticas internas y externas comunicacionales, para poder así, planificar acciones determinadas a contribuir positivamente y que beneficie a la institución.

Se trabajó en la comunicación interna para fortalecer el nivel de conocimiento que tienen empleados municipales en las alcaldías auxiliares, mejorando los canales de comunicación entre el jefe de la oficina y los colaboradores que atienden el público externo, es decir al vecino de sus jurisdicciones.

También se trabajó la comunicación externa, generando información sobre las acciones que realiza la -OMPNA- en el municipio de Mixco y promoviendo el número de teléfono para que la población pueda realizar denuncias sobre violencia o situación de desprotección en que la niñez y adolescencia sean víctimas, beneficiando primordialmente a los niños, niñas y adolescentes que residen en el municipio.



Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1.1. Institución

Municipalidad de Mixco, Oficina Municipal de Protección a la Niñez Adolescencia -OMPNA-

1.2. Perfil Institucional

Es una institución que cuenta con los servicios públicos básicos para la población que reside en el municipio de Mixco y que brinda mejor atención a población con la implementación de alcaldías auxiliares. Para lo cual cuenta con más recurso humano. Su lema: ¡Siempre Trabajando! Responde al dinamismo y compromiso de atender al vecino.

En lo que respecta al perfil de la Oficina Municipal de Protección de la Niñez y Adolescencia -OMPNA- se convierte en un espacio municipal dirigido a la protección, prevención de la violencia, y orientación a los derechos de la niñez y adolescencia.

1.3. Ubicación Geográfica

El municipio de Mixco pertenece al departamento de Guatemala, está rodeado por los siguientes municipios: al Norte: San Pedro Sacatepéquez, municipio del departamento de Guatemala, al Sur Villa Nueva, municipio del departamento de Guatemala al Este: Chinautla y Ciudad de Guatemala, municipios del departamento de Guatemala, al Sureste: Ciudad de Guatemala, municipio del departamento de Guatemala y al Oeste: Sacatepéquez, departamento.



Cuenta con 11 zonas la mayoría son urbanas, entre las cuales sobresalen las siguientes colonias: El Milagro, Primero de Julio, San Francisco, El Caminero, Carolingia, Las Brisas, La Brigada, Belén, Monserrat, Las Minervas, Monte Verde, Monte Real, El Castaño, Pablo Sexto, Belencito, Molino de Las Flores, Ciudad San Cristóbal, Lomas de Portugal y Bosques de San Nicolás.

Cuenta también con 11 aldeas: El Campanero, San José La Comunidad, Lo de Coy, Lo de Bran, Lo de Fuentes, El Naranjito, Sacoj, Buena Vista, El Aguacate y El Manzanillo.

El Instituto Nacional de Estadística (INE, 2019-2020) en su reporte de estimaciones de la población total por municipio. Período 2008-2020. (al 30 de junio) para el municipio Mixco es de 465,773 de habitantes con un 89.35% de población ladina, 52.53% mujeres y el 99.41% ubicados en el área urbana.

El edificio municipal se encuentra en el casco urbano en la 4ta calle 4-98 zona 1 de Mixco, frente al parque central y a la Parroquia. En edificios aledaños se encuentran la mayoría de las oficinas o unidades de atención al vecino, sin embargo la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y adolescencia -OMPNA- no cuenta por el momento lugar físico para la atención al vecino.

1.4. Integración y alianzas estratégicas

La Municipalidad de Mixco cuenta alianzas con empresas privadas quienes le apoyan y aportan según sea la necesidad, quienes por su labor social aportan productos y/o servicios para distintas causas que necesite la población en el municipio.

La Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- trabaja en alianza con instituciones garantes de los derechos de los niños y adolescentes las cuales conforman en una mesa técnica integrada por la Procuraduría General de la Nación -PGN-, Ministerio Público, la Procuraduría de derechos Humanos -PDH-, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Gobernación, Organismo Judicial, Registro Nacional de la Personas -RENAP-, Cuerpos de Socorro, Policía Municipal, Secretaría Ejecutiva de la Comisión



contra las Adicciones -SECCATID- Importante mencionar que también cuentan con la alianza de Unicef y la red de periodistas quienes apoyan a difundir casos de trascendencia nacional.

1.5. Origen e historia de la Municipalidad de Mixco

La Municipalidad de Mixco o ayuntamiento inicia sus labores con la conquista de los españoles, y es precisamente Pedro de Alvarado quien la inaugura en 1526, durante la época colonial, 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 1877.

Sin embargo, a 1915 aún mantenían la costumbre de tener dos alcaldes: Uno ladino y uno indígena. A este último lo llamaban Alcaldito. Se debe recalcar que los Alcalditos de aquel entonces tenían más poder que los alcaldes ladinos. (Wikiguate, 2018)

La mayoría de los alcaldes ladinos eran personajes de la Calle Real, que voluntariamente aceptaban el cargo por un período no mayor de un año, sin sueldo al igual que el alcalde de indígenas, que era electo por el pueblo en la Cofradía de Santo Domingo de Guzmán” La Villa de Mixco fue elevada a la categoría de ciudad el 1 de agosto de 2008, después de nueve años de haber sido aprobado el Acuerdo Gubernativo 524-99. La publicación en el Diario de Centro América -órgano divulgativo oficial del gobierno- el Ministerio de Gobernación acordó elevar a la categoría de Ciudad el lugar denominado “Villa de Mixco” (Municipalidad de Mixco, s.f.).

El Consejo Municipal se integra de conformidad con lo que establece la Constitución en su artículo 254, es decir por un consejo el cual se integra con el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un periodo de cuatro años, pudiendo ser reelectos. Al respecto, el Código Municipal en el artículo 9 establece que se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia.



Desde el inicio de la era democrática del país han pasado por la municipalidad siete alcaldes incluyendo al actual alcalde Neto Bran quien está a la fecha está en su segundo período en la alcaldía 2020-2023.

1.5.1. Origen e historia de las -OMPNA-

El origen de las -OMPNA- a nivel nacional surge con la iniciativa de varias municipalidades quienes solicitaron la asesoría técnica de Unicef para poder iniciar el funcionamiento de estas oficinas en sus jurisdicciones, creando el espacio municipal dirigido a la protección de la niñez y adolescencia. Además, se identificó a la municipalidad como el interlocutor entre la población y el sistema de protección en el municipio, siendo el espacio idóneo para convocar y coordinar con las instituciones garantes que intervienen con los derechos de la niñez y adolescencia a nivel nacional. Según el Manual de funciones de la -OMPNA- realizado por Unicef. (UNICEF, 2016, pág. 3).

En el año 2010 se habilitaron cinco Oficinas Municipales de Protección a la Niñez y Adolescencia en los municipios que fueron parte de la línea basal de los sistemas municipales de protección a la niñez y adolescencia las cuales fueron: Panajachel y San Pedro la Laguna en Sololá, San Bartolomé Jocotenango en Quiché, Santa María Chiquimula en Totonicapán y Chiantla en Huehuetenango.

De estas cinco oficinas actualmente continúan: Panajachel en Sololá, San Bartolomé Jocotenango en Quiché y Santa María Chiquimula en Totonicapán, es decir tres -OMPNA- han funcionado por 5 años consecutivos y han trascendido el cambio de gobierno.

Estas oficinas de protección iniciaron con atención a casos de vulneraciones de derechos de niñez y adolescencia, acompañando a las familias y coordinando con las instituciones de protección para poder elaborar las rutas a seguir según el caso específico. También brindaban servicios de atención psicosocial a casos de protección y de diversas problemáticas (UNICEF, 2016, pág. 6).



En el caso de Mixco es en la administración del alcalde Neto Bran en su primer período (2016-2019) en donde se conforma la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco por aprobación del consejo el día 27 de junio de 2017. Es en ese año en que la Municipalidad de Mixco forma parte del Sistema Municipal de protección a la niñez y adolescencia, red de municipalidades encargadas en velar por la protección de la niñez y adolescencia de sus comunidades a nivel nacional.

En su inicio contaba con el apoyo y asesoría de Unicef, pero a partir del año 2020 se pierde esa alianza directamente con la Municipalidad de Mixco, por el momento cuentan con una carta de entendimiento por parte de Unicef para seguir en apoyo a la oficina de la -OMPNA-.

1.6. Departamentos o dependencias de la institución

Tabla 1. Secretarías, unidades, oficinas y direcciones

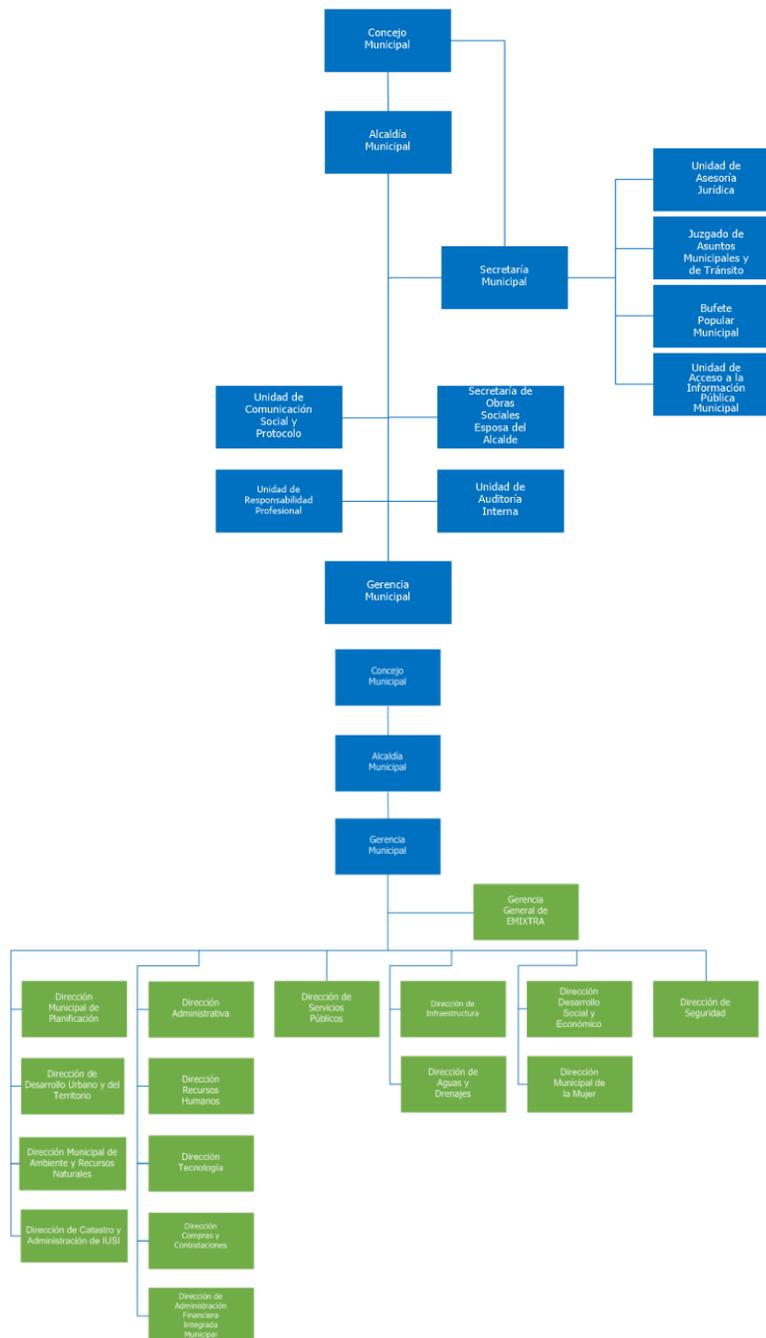
Consejo Municipal	Alcaldía Municipal
Unidad de Asesoría Jurídica	Secretaría Municipal
Unidad de Archivo Municipal	Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
Oficina Municipal de Asuntos y Relaciones Internacionales	Unidad de Acceso a la Información Pública
Unidad de Comunicación Social y Protocolo	Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del alcalde
Unidad de Responsabilidad Profesional	Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia
Gerencia Municipal	Unidad de Auditoría Interna
Dirección Municipal de Planificación	Gerencia General Emixtra
Dirección de Ambiente y Recursos Naturales	Dirección Desarrollo Urbano y del Territorio
Dirección Administrativa	Dirección de Catastro y Administración del IUSI
Dirección de Tecnología	Dirección de Recursos Humanos
Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal	Dirección Compras y Contrataciones
Dirección de Aguas y Drenajes	Dirección de Servicios Públicos
Dirección de Desarrollo Social y Económico	Dirección de Infraestructura
Dirección Municipal de la Mujer	Dirección de Seguridad

Fuente: elaboración propia



1.7. Organigrama de la institución

Figura 1. Organigrama Municipal de Mixco



Fuente: (Municipalidad de Mixco, s.f.)



1.8. Misión

Municipalidad: “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 administrar con transparencia los recursos y los transforma en beneficios para la población Mixqueña”. (Municipalidad de Mixco, s.f.)

Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA-, tiene como misión: “Articular acciones con instituciones gubernamentales, no gubernamentales y sociedad civil que garanticen la protección especial y goce de los derechos de la niñez y adolescencia” (UNICEF, 2016).

1.9. Visión

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

Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA-: “Ser una oficina municipal que impulse acciones de prevención, atención y protección para garantizar el goce de los derechos de la niñez y adolescencia.”



1.10. Objetivos institucionales

Municipalidad: “Satisfacer las necesidades de los vecinos Mixqueños para gozar de una mejor calidad de vida”.

Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA-: Promover la articulación y coordinación de las instituciones públicas, privadas y actores locales que garanticen la protección especial y el goce de los derechos de la niñez y adolescencia. (UNICEF, 2016)

Objetivos específicos Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA-:

- Impulsar acciones de prevención de la violencia contra la niñez y adolescencia para fomentar el buen trato y generar ambientes protectores en el municipio.
- Planificar, juntamente con el sistema municipal de protección, acciones que agilicen la atención a la niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos.
- Incidir en los procesos de planificación, asignación y ejecución presupuestaria municipal, para garantizar la inversión en protección de la niñez y adolescencia.
- Desarrollar acciones de monitoreo y evaluación que permitan dar seguimiento y evidenciar buenas prácticas de las acciones de prevención, atención y gestión desarrolladas por la -OMPNA-. Manual de funciones de la -OMPNA- (UNICEF, 2016, pág. 7)

1.11. Público Objetivo

Beneficiar a los residentes del municipio de Mixco, alcaldes auxiliares y colaboradores municipales, docentes y directores de establecimientos públicos y privados, padres de familia y vecinos que residen en la zona 1 del municipio de Mixco Guatemala para que puedan informarse de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- a través de las redes sociales y por la atención directa por medio de llamada telefónica.



1.12. Diagnóstico comunicacional

El diagnóstico de comunicación es un proceso de evaluación, un reconocimiento de la situación actual de una organización, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de detectar la eficacia y efectividad de los sistemas de comunicación de la empresa o institución.

Existen diferentes definiciones sobre el diagnóstico, sin embargo, el más acertado es el de (Prieto, 1990) cuando expresa que es una herramienta para evaluar las prácticas sociales, orientadas a tener un conocimiento sistemático sobre las mismas, y reconocer fortalezas y debilidades a retomar en la planificación; acciones destinadas a generar modificaciones en la comunicación que ayuden a producir cambios positivos en el grupo, la comunidad o la institución.

Para la autora (Díaz, 2001) Un diagnóstico de comunicación organizacional es el análisis que tiene como propósito examinar y mejorar los sistemas y prácticas de comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles. Examina también los productos comunicacionales de una organización y puede contemplar las formas de distorsión de la comunicación como los rumores y ruidos que generan las estructuras de poder en una organización.

Para realizar un buen diagnóstico de comunicación es imperante se plantee un objetivo general y varios específicos los cuales ayudaran a revelar el estado de las comunicaciones, evaluar todo proceso en el que intervienen la comunicación organizacional en los seis niveles que son la comunicación corporativa, comunicación interna, comunicación externa, comunicación de crisis, relaciones públicas, responsabilidad social corporativa -RSC- conocidas en su conjunto como las M6D.



1.13. Objetivo General y Objetivos Específicos del diagnóstico

Objetivo General:

Describir el proceso de comunicación interna y externa de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de la Municipalidad de Mixco en zona 1 durante el primer trimestre del 2021.

Objetivos específicos:

- Identificar los canales de comunicación que utiliza la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco a nivel interno y externo.
- Definir el nivel de conocimiento que tienen los residentes de zona 1 Mixco y algunos trabajadores municipales de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.
- Establecer los medios comunicacionales utilizados por residentes de zona 1 de Mixco para informarse y obtener información sobre la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.

1.14. Tipos de Investigación

De acuerdo con el análisis y alcance de los resultados se llevó a cabo una investigación descriptiva. Se define como investigación descriptiva “Un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica.” (Lifeder, 2021)



1.15. Enfoque

Para este proyecto se usará un enfoque mixto. Según lo encontrado en (QuestionPro, 2021) “La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no te podría dar cada uno de estos métodos por separado.”

1.15.1. Tipos de Enfoque

Los métodos mixtos son una estrategia de investigación o metodología con la cual el investigador recolecta, analiza y mezcla (integra o conecta) datos cuantitativos y cualitativos en un único estudio o un programa multifase de indagación. Entre las características de la investigación mixta según Bugele están: Las que investigan la relación, interacción, secuencia, etc. entre variables cualitativas y cuantitativas en un mismo estudio. Amplían las posibles dimensiones de una investigación dan más diversidad y riqueza interpretativa a las investigaciones.(Bugele, 2021)

1.16. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación. Se refiere entonces al cómo recoger los datos del público al quien va dirigido el estudio.

Recolectar los datos implica entonces elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

Propósitos de recolectar datos: (González, 2016)

- ¿Cuáles son las fuentes de donde vamos a obtener los datos? Es decir, los datos van a ser proporcionados por personas, se producirán de observaciones o se encuentran en documentos, archivos, bases de datos, etcétera,



- ¿En dónde se localizan tales fuentes? Regularmente en la muestra seleccionada, pero es preciso definir con precisión.
- ¿A través de qué medio o método vamos a recolectar los datos? Esta fase implica elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que utilizaremos en la recolección de los datos. El método o métodos deben ser confiables, válidos y objetivos.
- Una vez recolectados, ¿de qué forma vamos a prepararlos para que puedan analizarse y respondamos al planteamiento del problema?

Entre los recursos que utilizan los investigadores a fin de recopilar los datos sobre una situación existente se encuentran: las entrevistas, cuestionarios, inspección de registros y observación. Cada uno tiene sus ventajas y desventajas. Entre los requisitos de un instrumento de medición están la confiabilidad, validez y objetividad. Para el presente proyecto se utilizarán la entrevista, la encuesta y la observación.

Dado que el enfoque de la presente investigación es mixto se utilizaron instrumentos cuantitativos como la encuesta utilizando la herramienta de *Google Form* para el público interno de la municipalidad y para el público externo siendo los residentes de zona 1 de Mixco.

A la vez se usó la técnica cualitativa, utilizando como instrumento la entrevista con preguntas semiestructuradas las cuales se le hicieron al jefe de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- y al jefe de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco.

Se usó también el instrumento de observación para analizar los procesos de comunicación realizados a nivel interno y externo por parte de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.



1.16.1. Observación

La observación es una técnica de recolección de datos que le permite al investigador tener contacto con contextos naturales para describir comportamientos o situaciones relacionadas con un objeto de estudio específico.

1.16.1.1. Tipos de Observación

Los tipos de observación pueden ser clasificados dependiendo la forma como se involucra el investigador con las personas y situaciones que se observan: no participativa en la que investigador no se involucra con los sujetos y actividades que estudia; participación pasiva y moderada, no interactúa completamente con los sujetos hay un equilibrio entre participar y observar: participación activa en donde el investigador aprende de los sujetos de estudio y la participación completa en donde el investigador hace parte del grupo que se estudia u observa. Para el este estudio se realizó la observación moderada.

1.16.1.2. Lo observado en la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco

En lo observado dentro de la institución a nivel comunicacional en la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- se percibió a nivel externo el jefe de la unidad es quien se encarga de realizar sus publicaciones en la página de *Facebook* de la -OMPNA-, No cuenta con página web, hace uso de la aplicación *Twitter* en algunas ocasiones dependiendo de la relevancia de la publicación.



Otro punto importante es que debe mantener comunicación con instituciones garantes integrantes de la mesa técnica que velan por la protección de la niñez y adolescencia como la Procuraduría General de la Nación -PGN- y la Procuraduría de Derechos Humanos -PDH-. En las cuales utiliza los canales de comunicación apropiados y en tiempo, ya que varias de sus acciones son primordiales para que actúen y velen por la protección de la niñez y adolescencia.

En los canales de comunicación externa de la municipalidad casi no son publicadas las acciones o información de la -OMPNA- de Mixco en la página web de la municipalidad ni en la página de *Facebook* de la municipalidad.

A nivel Interno se contempló que la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco, mantiene el nivel jerárquico para emitir información, realiza informes de sus acciones, es cordial y prudente al tratar casos en donde están involucrados niños y/o adolescentes a quienes les fue vulnerados sus derechos o que fueron víctimas de algún tipo de violencia.

La oficina mantiene comunicación y coordinación con la Dirección de Seguridad, es decir la policía municipal para el acompañamiento en algún caso. Con la Trabajadora Social quien forma parte de la oficina se mantienen comunicados e informados vía telefónica o presencial.

Por último, de lo observado es que a nivel interno la comunicación con la Unidad de Comunicación Social y Protocolo es poco frecuente, no se hacen publicaciones de la -OMPNA- en las redes oficiales de la municipalidad.

1.16.2. Documentación

Para la realización del presente diagnóstico se consultaron fuentes como el “Manual de funciones de la -OMPNA-” realizado por Unicef y el Sistema municipal de protección a la niñez y adolescencia. Es una guía que le permita a las municipalidades desarrollar su trabajo en función



de la protección de la niñez y adolescencia, en un espacio en el que puedan ser canal de comunicación entre las autoridades municipales y la población.

Este manual tiene tres partes. La primera se refiere al marco filosófico de la oficina, que contiene los objetivos de la -OMPNA-. La segunda contiene el marco operativo que sugiere los lineamientos para conducir la oficina. Y la última incluye los ejes de trabajo siendo estos: Prevención, detección de casos, atención, derivación de casos al sistema de protección y restitución de derechos violados o amenazados.

En lo que respecta a la Municipalidad de Mixco, se obtuvo información de la Página web de la institución y del Plan Operativo Anual -POA- el cual es un plan estratégico tiene como finalidad que el municipio oriente su accionar en busca de una mejoría en la calidad de vida de sus habitantes.

Se obtuvo información más detallada de la -OMPNA- de Mixco en un video institucional en el que detalla la fundación de la oficina en la municipalidad de Mixco, sus funciones y acciones realizadas.

Cito un fragmento del video del Informe de labores -OMPNA- de Mixco 2020

“Se convierte en un espacio municipal dirigido a la prevención de la violencia, orientación de los derechos de la niñez y adolescencia” (OMPNA, 2020) y de la página de *Facebook* de la -OMPNA- donde está información básica de las funciones de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia de Mixco.

1.16.3. Entrevistas de profundidad

Se realizó entrevista semiestructurada al jefe de la Oficina Municipal de Protección de la Niñez y de la Adolescencia -OMPNA- para establecer los procesos que realiza a nivel comunicacional interna y externa. Se dividió en dos partes, la primera se solicita información general sobre la Oficina y su función y la segunda parte se solicita información a nivel comunicacional que realiza la oficina a nivel interno y externo.



Entrevista No. 1: De los aspectos relevantes en las respuestas de la entrevista realizada al jefe de la -OMPNA- de Mixco son los siguientes:

- Conoce muy bien los procesos a nivel institucional. Se evidencia que maneja los canales internos de comunicación y traslada la información a quien corresponde.
- Los procesos que más atiende de niñez y adolescencia son por llamadas que alguien le refiere, no directamente de quien hace la denuncia.
- Hace ver el poco apoyo y falta de sensibilización por parte de algunos alcaldes auxiliares.
- La persona que dirige la oficina es el responsable de la información que traslada en la página de *Facebook* de la -OMPNA-, la cual él es quien la dirige, más quien la administra es la Unidad de Comunicación y Protocolo de la municipalidad.
- La Unidad de Comunicación y Protocolo muy rara vez ha hecho publicaciones sobre las acciones e información en las en las redes sociales oficiales de la Municipalidad sobre Oficina Municipal de Protección de la Niñez y de la Adolescencia -OMPNA-.

Entrevista No. 2: De los aspectos relevantes en las respuestas de la entrevista realizada al jefe de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo son los siguientes:

- Respecto a la entrevista los resultados revelan que el canal de comunicación interno entre unidades, gerencias, oficinas y alcaldías auxiliares es por grupos de *WhatsApp*, considerando este medio más exacto, puntual y en tiempo casi instantáneo y funcional para ellos. No usan correo electrónico u otro canal.



- Comenta que a raíz que existen las alcaldías auxiliares, han descentralizado los servicios de comunicación y permiten que cada unidad o alcaldía realice sus publicaciones, tan solo revisan ortografía. Si es solicitado un arte para una unidad o alcaldía si brindan el apoyo. El canal de comunicación entre la Unidad de Comunicación Social y la -OMPNA- es débil y poco estructurado.
- Respecto a la página web de la municipalidad, él admite que no ha sido actualizada y que en este año harán una nueva estructura. También menciona que es un medio por el cual el vecino lo utiliza para conocer datos como multas y consultas no para leer noticias de interés. Dice que es un medio no importante, los vecinos utilizan más la red social *Facebook* para quejas, piropos, denuncias de infraestructura etc.

1.16.4. Grupos Focales

No se realizaron grupos focales ya que no aplica por el tipo de investigación y enfoque.

1.16.5. Encuestas

La técnica de la encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Entre los tipos de encuesta están: los censos poblacionales, encuestas por muestreo, sondeo de opinión y las encuestas piloto.



Para el presente proyecto se realizó encuesta por “sondeo de opinión”, Según (Field, Academia Edu, 2018) esta forma de encuesta similar a un muestreo se caracteriza porque la muestra de la población elegida no es suficiente para que los resultados puedan aportar un informe confiable. Se utiliza solo para recolectar algunos datos sobre lo que piensa un número de individuos de un determinado grupo sobre un determinado tema.

Se realizaron dos tipos de encuestas, la primera fue dirigida a nivel interno de la municipalidad de Mixco a personal seleccionado como alcaldes auxiliares, colaboradores de las alcaldías, jefes de unidad y asistentes. Se proyectó una muestra de 75, la cual se pudo pasar la encuesta a 62 personas. Esto debido a las condiciones actuales de la pandemia y varios trabajadores estaban ausentes de sus labores.

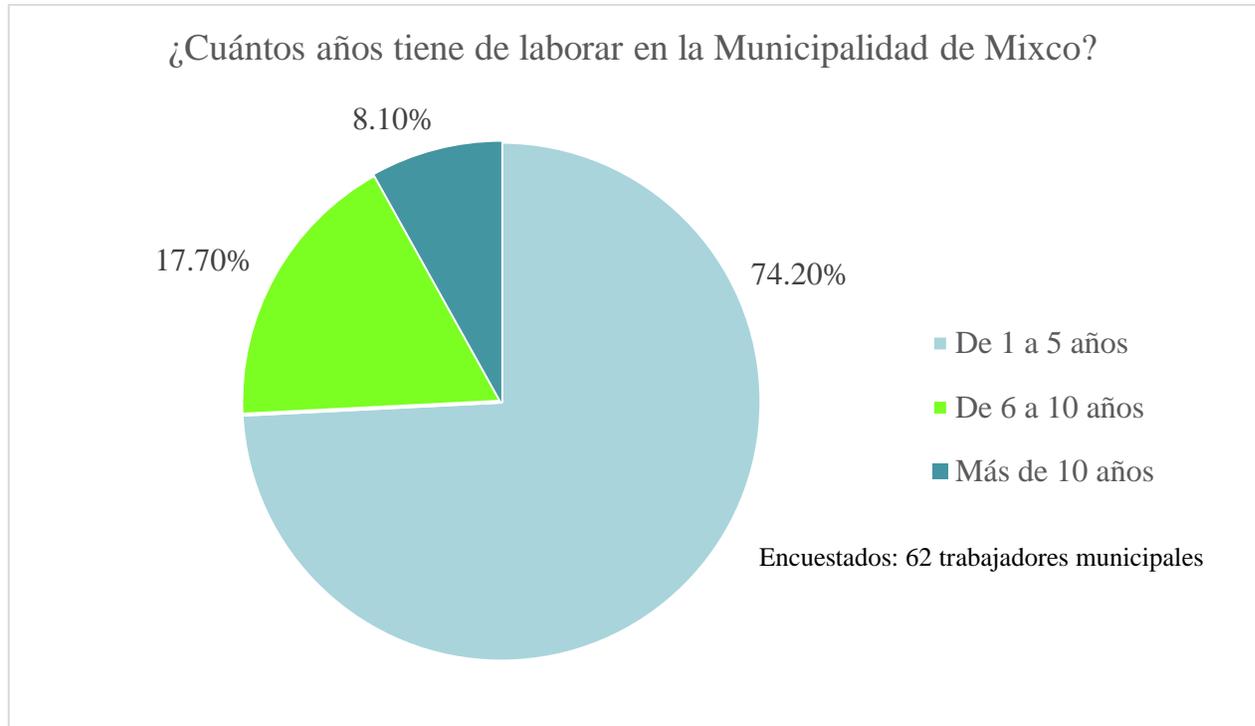
Y la segunda encuesta se realizó con residentes de zona 1 del municipio de Mixco, Guatemala. Se priorizó a establecimientos a nivel público y privado como docentes y padres de familia quienes tienen contacto directo con la niñez y adolescencia. Se estima que la población de es de 3,000 aplicando la fórmula la muestra fue 340 y se trabajó con 605 personas.



1.17. Interpretación de resultados

Resultados relevantes a nivel interno.

Figura 2. Encuesta nivel interno



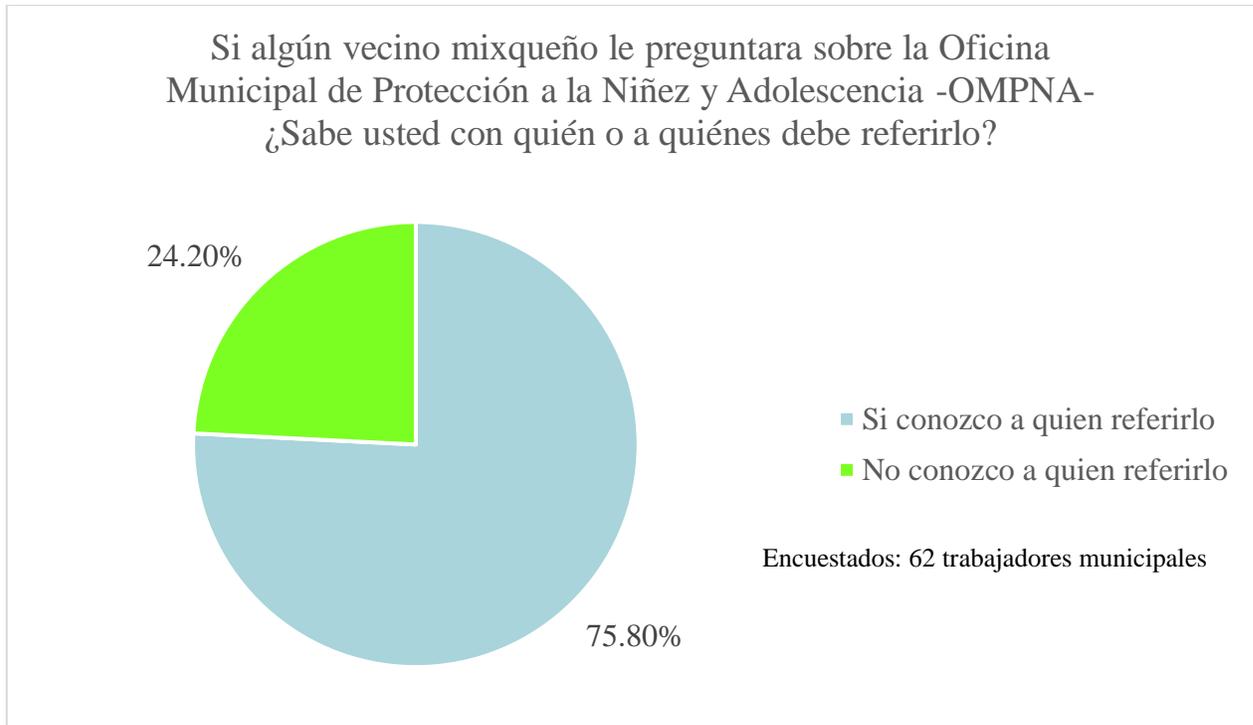
Fuente: elaboración propia

Figura 1: el 74.2% representa a 42 empleados que tienen el menor tiempo de laborar, lo cual indica que en la presente administración se incorporaron a laborar en la municipalidad y conocen poco de la estructura y de los procesos. Es de considerar que con la administración del alcalde Neto Bran se crearon las alcaldías auxiliares, las cuales emplearon nuevo personal en su mayoría.

Otro dato importante es que la población encuestada el 50% son de género femenino y 50% género masculino.



Figura 3.

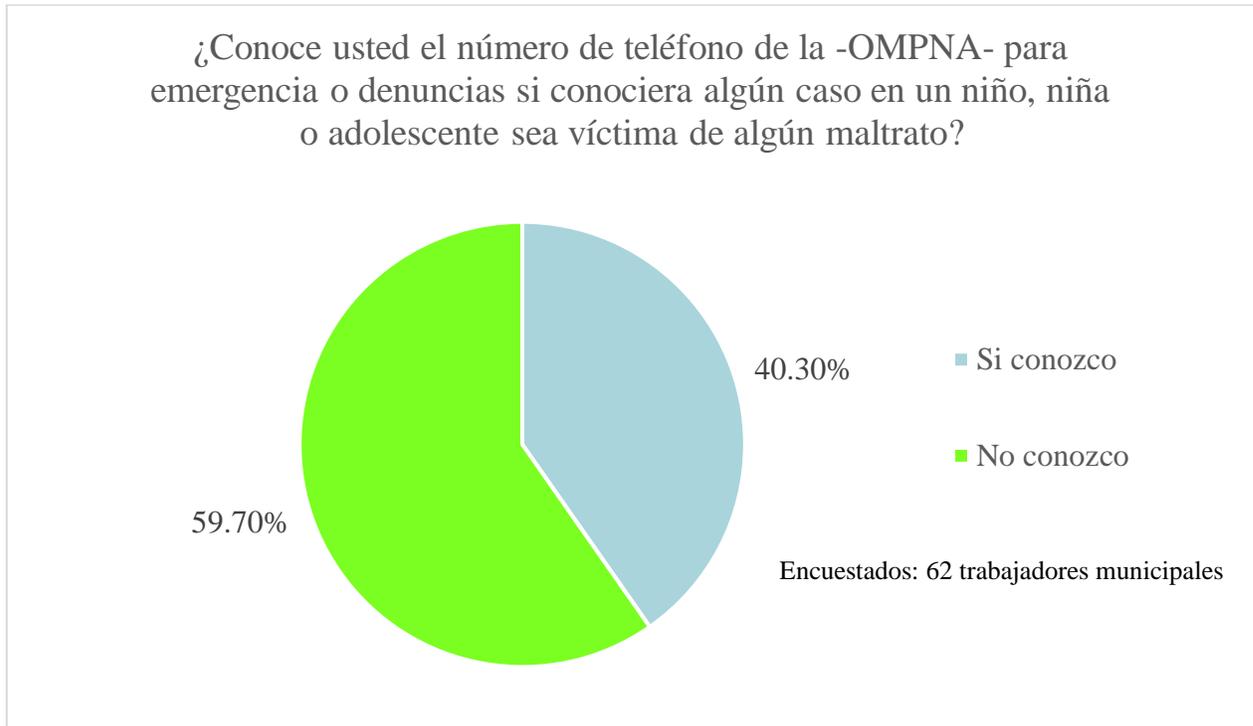


Fuente: elaboración propia

Figura 3: el 75.8% representa a 47 empleados quienes, si conocen la oficina, siendo la mayoría como las gráficas anteriores, un dato positivo porque es evidente que los integrantes de la -OMPNA- se han dado a conocer internamente. Siendo una oficina con casi 4 años de estar en funciones son reconocidos. Importante es reforzar a ese 24.20% para que conozca del personal, sus acciones y los procesos.



Figura 4.

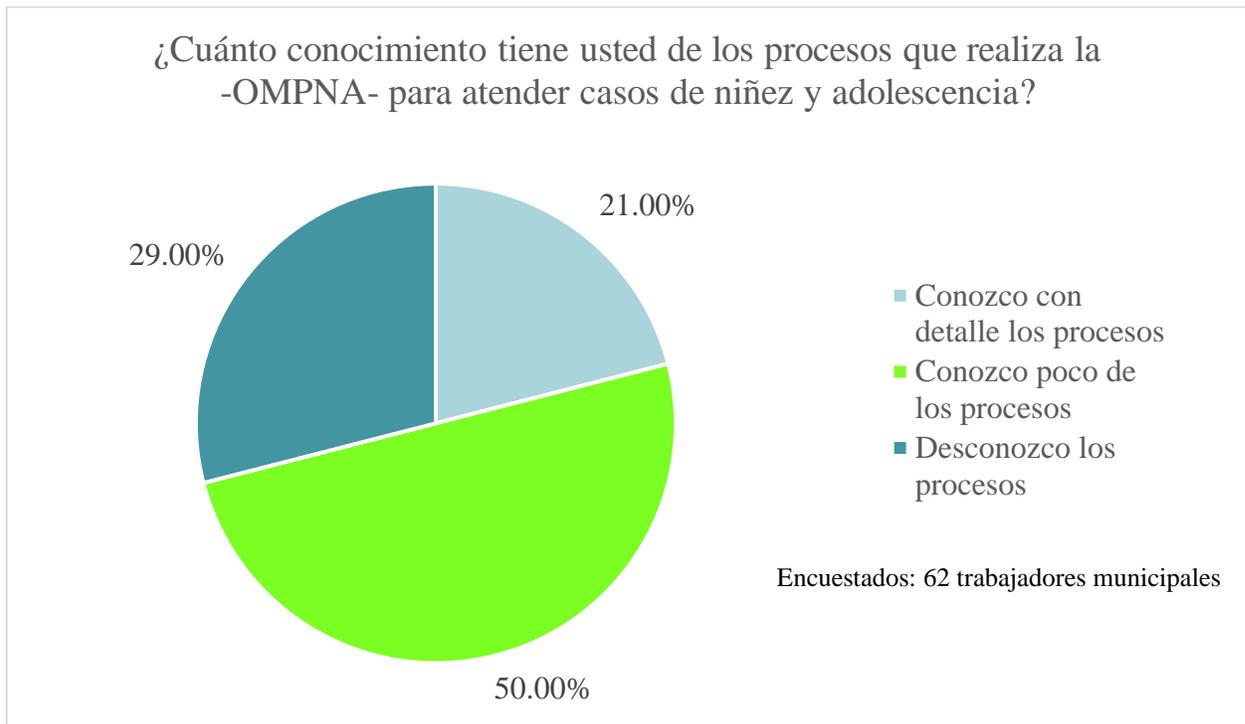


Fuente: elaboración propia

Figura 3: La respuesta con el 59.7% (37 personas) es un dato negativo, ya que la mayoría no conoce un número de teléfono para poder hacer una denuncia. A pesar de que existe el número publicado en redes sociales de la -OMPNA-. Importante difundir el número con los alcaldes auxiliares y colaboradores de las alcaldías para ayudar al vecino que lo necesite en sus comunidades, contribuyendo en dar protección a la niñez y adolescencia en el municipio.



Figura 5.

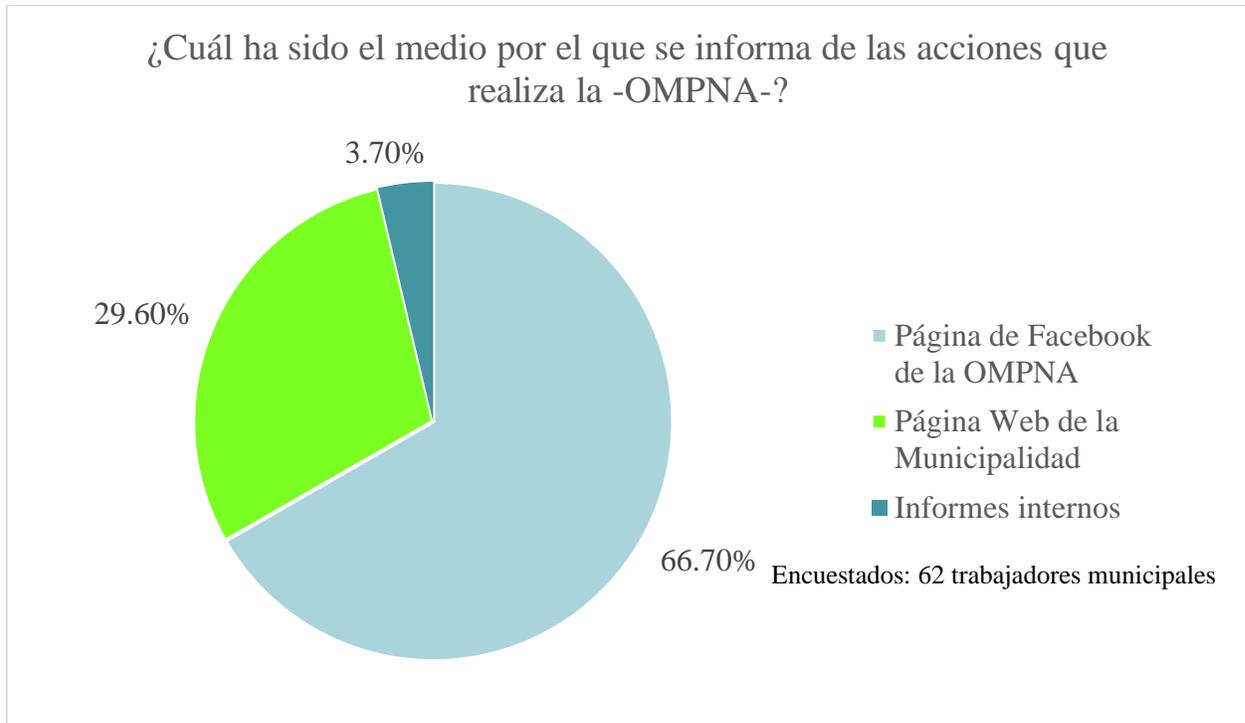


Fuente: elaboración propia

Figura 4: La respuesta que la mayoría dio es que conocen poco de los procesos, seguido de los que desconocen los procesos, en realidad la menor parte corresponde a los que conocen a detalle los procesos. El 21% que conocen a detalle los procesos al compararlo con otras preguntas de la encuesta, son quienes apoyan o intervienen directamente con la -OMPNA- como policía municipal y elementos de Emixtra. Importante informar de las acciones que realiza la oficina con alcaldes y colaboradores para sensibilizarlos, colaboren y puedan coordinar al presentarse un caso.



Figura 6.

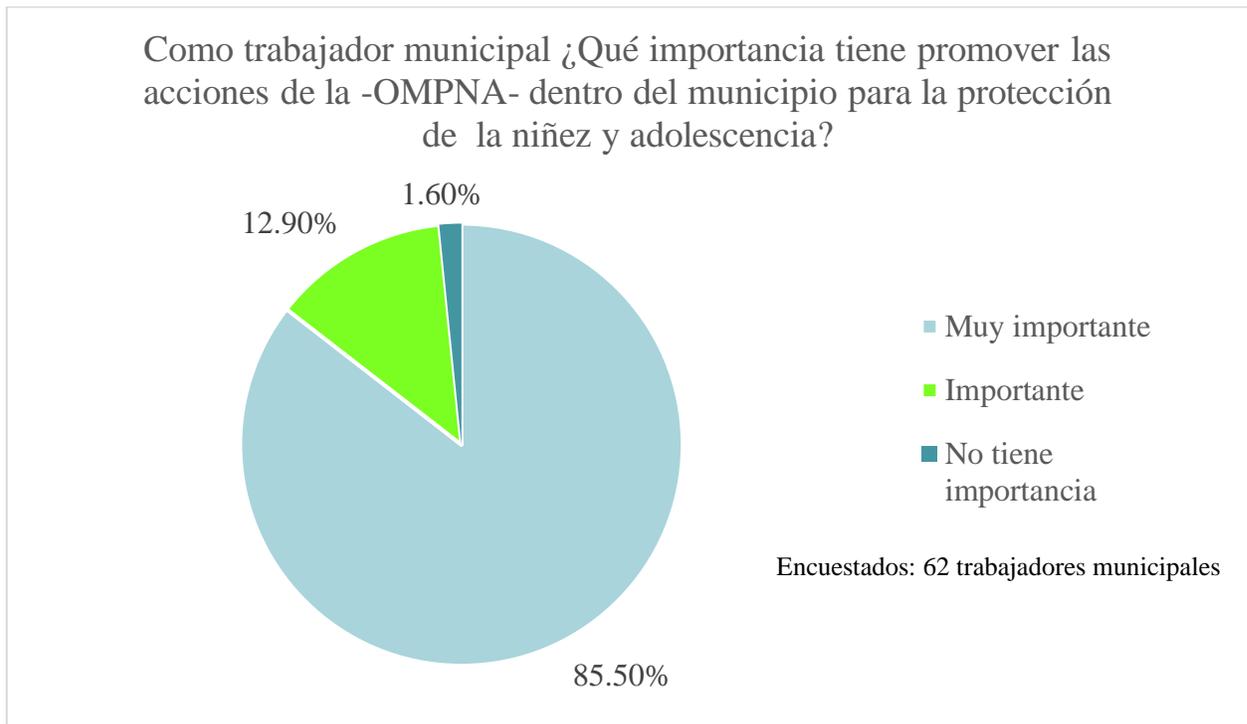


Fuente: elaboración propia

Figura 5: La mayoría prefiere la red social Facebook para informarse a diferencia del 3.7% respondieron otros medios como: reuniones de consejo, cartelera digital informativa de la municipalidad, reuniones, chat institucional, comentarios, noticias, informes y boletines internos.



Figura 7.



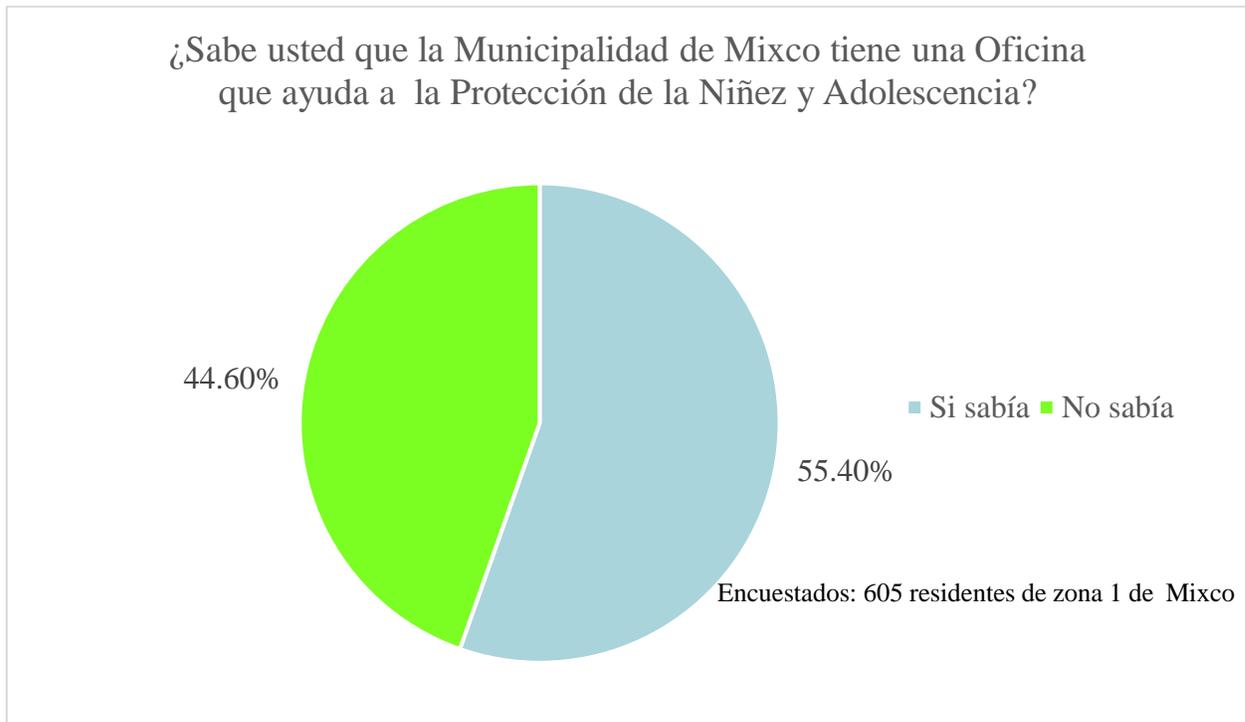
Fuente: elaboración propia

Figura 6: Esta pregunta tiene relevancia ya que la mayoría con un 85.5% (53 personas) ven muy importante promover a la -OMPNA- ya que la niñez y la adolescencia deben ser protegidos y respetados sus derechos. El conocimiento puede ayudar a la población a actuar y denunciar y no permitir que la niñez y adolescencia sea víctima de maltrato o esté en situaciones de desprotección.



Encuesta realizada a nivel externo residentes de zona 1 de Mixco.

Figura 8. Nivel externo

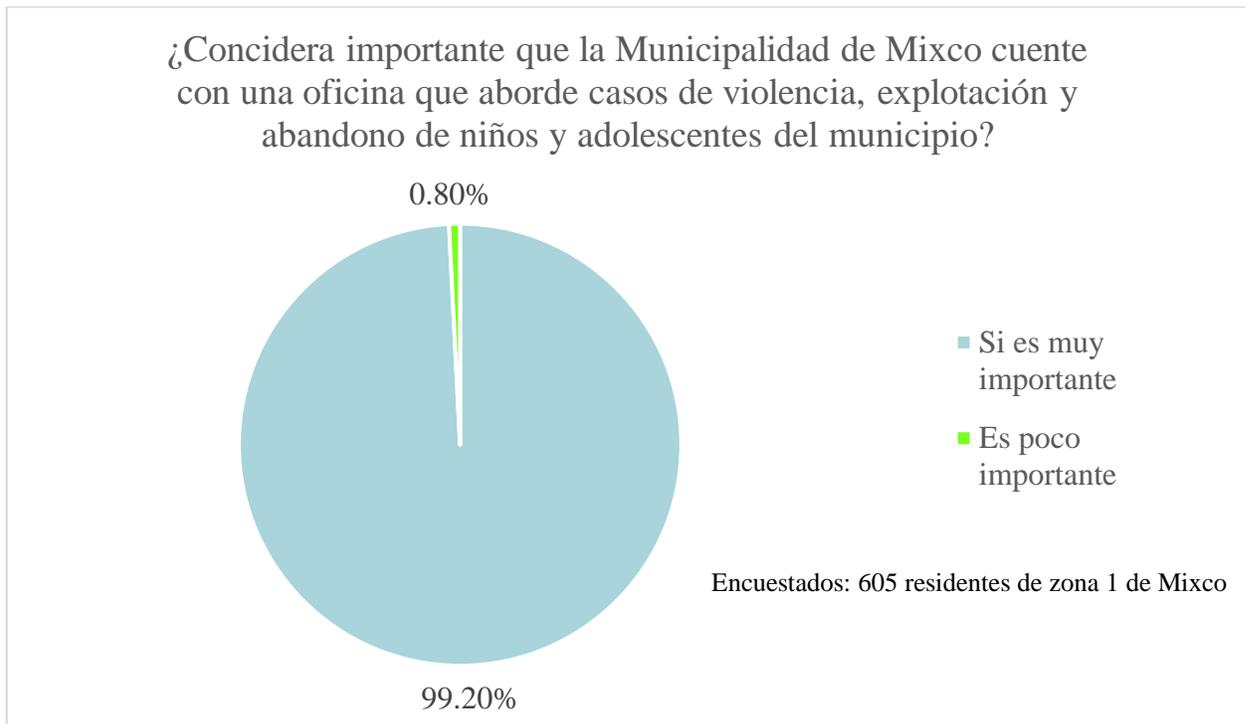


Fuente: elaboración propia

Figura 7: El resultado que corresponde al 55.4% (335 personas) siendo mayoritario es positivo, ya que conocen de la -OMPNA- Según la encuesta se priorizó pasarla a directores de establecimientos públicos y privados, personal docente y padres de familia, ha llegado la información, aunque no conozcan muy bien los procesos.



Figura 9.

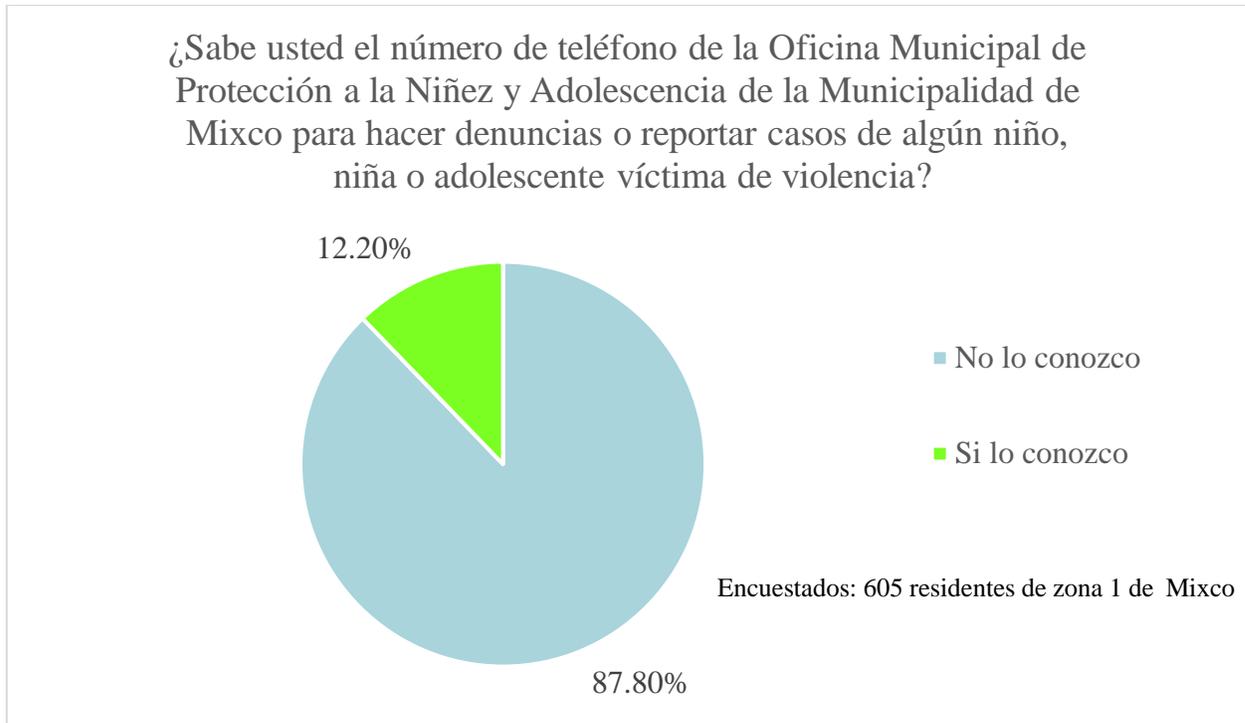


Fuente: elaboración propia

Figura 8: En esta pregunta estaban tres opciones de respuesta, Muy importante, poco importante y nada importante y se demostró que para el 99.2% (600 personas) es muy importante. Nadie escogió la opción nada importante. Este indicativo es relevante y positivo ya que la población ve que la niñez y adolescencia debe ser atendida por algún agente cercano como la municipalidad. Ven en ella como un medio más accesible que puede actuar a diferencia de otras instituciones gubernamentales que atrasan los procesos.



Figura 10.

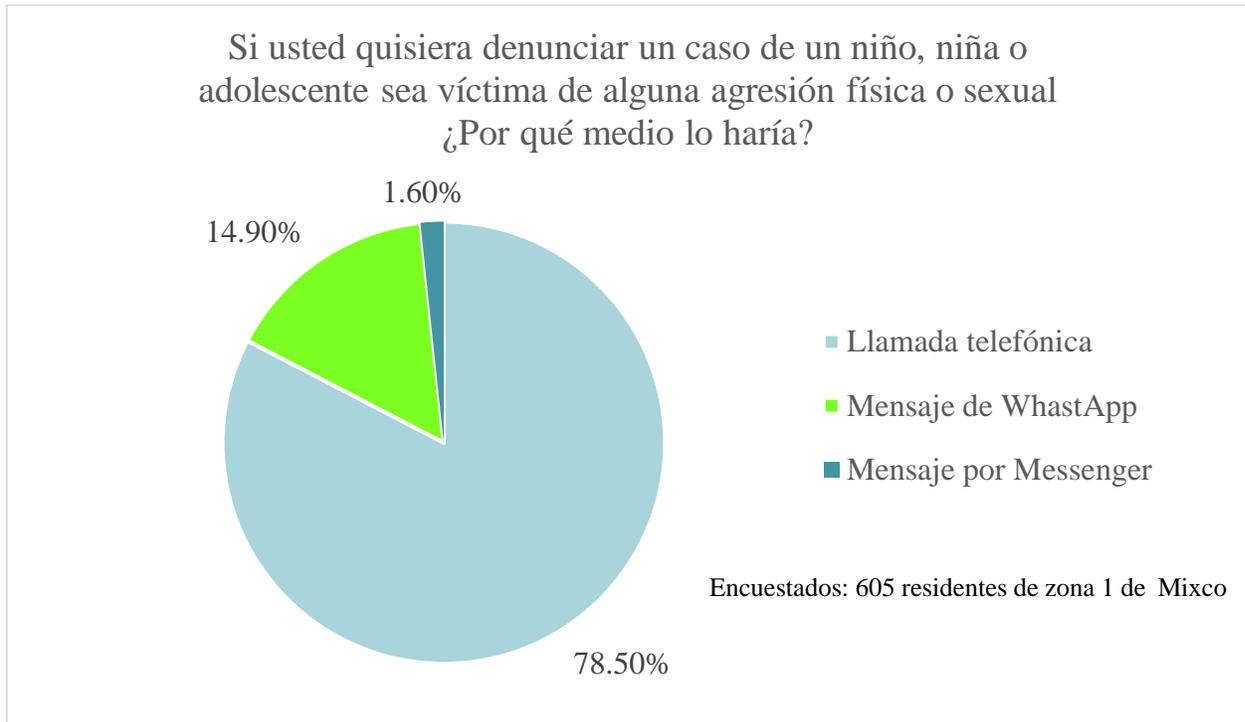


Fuente: elaboración propia

Figura 9: En esta pregunta el 87.8% (531 personas) reconocen que no saben el número para comunicarse o denunciar. Es preciso mencionar que en otra pregunta de la encuesta el 86.1% (521 personas) reconocen que la principal fuente para conocer casos y poder actuar es por medio de la denuncia ciudadana. Un problema a que se le puede dar solución implementado estrategias de comunicación en la que se de difusión al número de teléfono de la -OMPNA- de Mixco.



Figura 11.

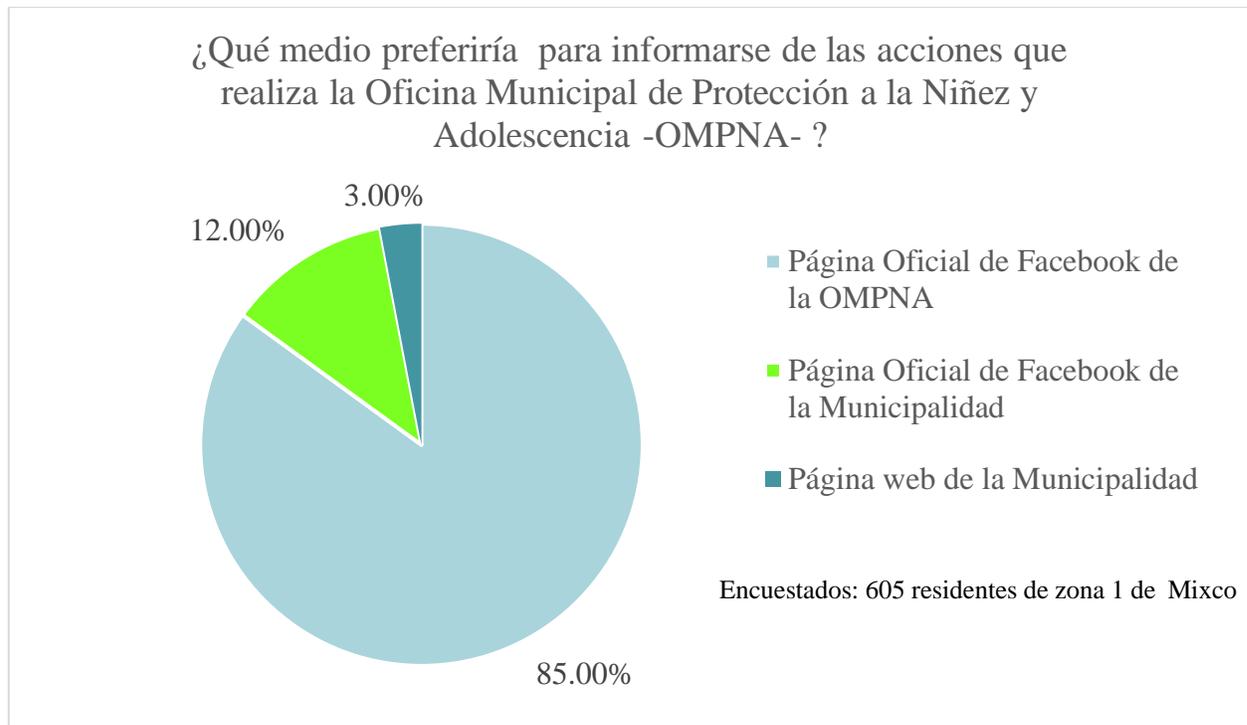


Fuente: elaboración propia

Figura 10: En referencia a las preguntas anteriores referentes a la denuncia ciudadana en esta pregunta el 78.5 (475 personas) indican que lo harían por llamada telefónica, por lo que el saber el número telefónico es primordial para la mayoría, ven que al llamar personalmente a la persona es más directo y atenderán su denuncia. A diferencia de utilizar mensaje de texto por la aplicación de Messenger que es la minoría un 6.6% (40 personas) no prefieren ese medio. La otra aplicación WhatsApp que por su uso común en la población no obtuvo mayoría.



Figura 12.

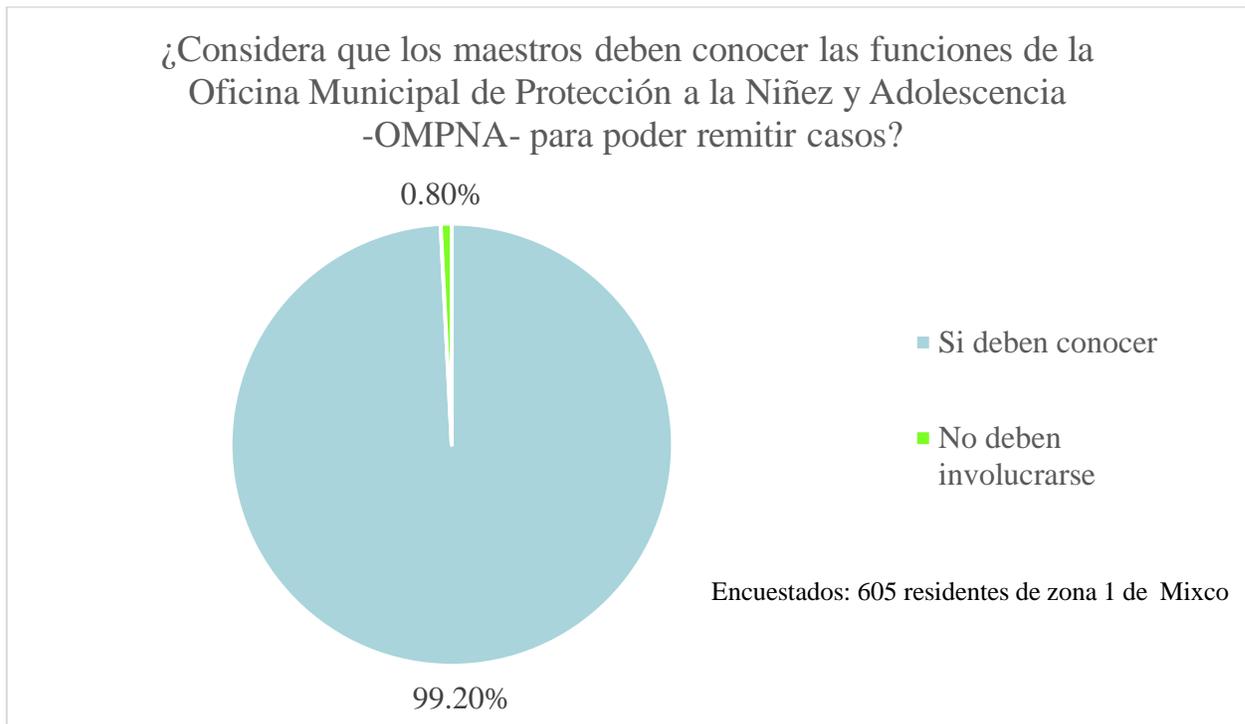


Fuente: elaboración propia

Figura 11: De las preguntas relacionadas a los medios comunicacionales preferidos, en esta pregunta el 85.00% (514 personas) prefieren la red social *Facebook* medio por el cual se implementaría la estrategia comunicacional por ser el de mayor interés y preferencia. A diferencia de los otros medios no son representativos y no serían funcionales.



Figura 13.



Fuente: elaboración propia

Figura 12: Con esta respuesta del 99.2% (600 personas) queda evidente que el maestro es un medio ideal para difundir información sobre la -OMPNA- para que ellos ayuden a encontrar casos de niñez y adolescencia estén siendo vulnerados sus derechos o que sean víctimas de agresiones físicas o sexuales. También ellos por tener un contacto casi diario con sus alumnos pueden informarse directamente de los procesos a realizar al tener un posible caso a remitir.

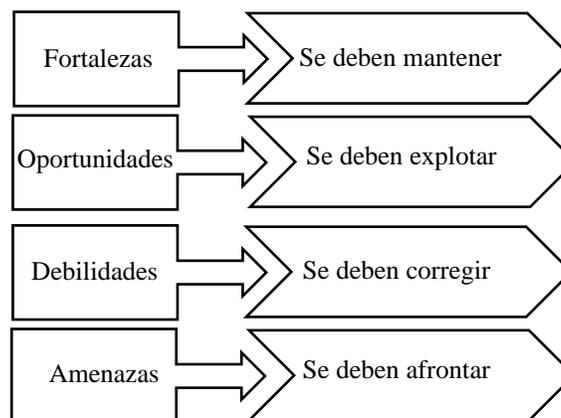


1.18. FODA

Una herramienta fundamental que ayuda a dar una propuesta acertada en este caso a los problemas comunicacionales que se pueden encontrar en una entidad u organización. A nivel interno de la institución se dan las fortalezas y las debilidades y a nivel externo las oportunidades y las amenazas.

Para poder realizar la estrategia comunicacional es primordial tomar en cuenta los cuatro factores esenciales y definir según los objetivos del diagnóstico el lugar en donde se implementará la estrategia de comunicación.

Tabla 2. Descripción del FODA



Fuente: elaboración propia

La herramienta del Foda aplica a todo nivel ya sea institución privada o pública ya que enfrentan problemas de imagen, de percepción social que genera una opinión pública. En comunicaciones es esencial reconocer el valor que genera una organización en relación con sus públicos ya sean internos o externos. Al afrontar las amenazas y corregir las debilidades ayudarán a mantener las fortalezas y explotar las oportunidades y guiar a la institución a un mejor emprendimiento mejorando la percepción que se tiene a nivel interno y al externo, según Raul Bendezu en el documento “Matriz FODA para problemas de comunicación”. (Bendezu, 2020).

Luego de realizar un resumen de lo que representa aplicar la herramienta del Foda en la institución se presenta a continuación de acuerdo con los resultados del estudio entre las entrevistas, encuestas



a nivel interno y externo y en la observación las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas en el proceso de diagnóstico comunicacional en la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.

Fortalezas

- De los resultados de encuestas, la entrevista al jefe de la oficina de la -OMPNA- y lo observado se puede establecer que: las acciones de la Oficina nivel a interno de la municipalidad son reconocidas y ven importante que la municipalidad tenga una oficina que vea casos de niñez y adolescencia a quienes han sido vulnerado sus derechos. A nivel comunicacional es claro en dar el mensaje ya que domina la temática, presenta informes de sus acciones y los da a conocer.
- Otra fortaleza es que la persona que está a cargo de la oficina de la -OPMNA- mantiene estrecha comunicación con las instituciones garantes como Procuraduría General de la Nación-PGN- y la Procuraduría de Derechos Humanos-PDH- es decir los canales de comunicación entre las instituciones se majean apropiadamente para poder atender casos y darle seguimiento. El jefe de la oficina es quien atiende directamente los casos de niñez y adolescencia, maneja la terminología y conoce muy bien los procesos. A pesar de que son entidades externas manejan un proceso interno de comunicación.

Oportunidades

- En las oportunidades encontradas está que la Oficina maneja muy bien la imagen institucional en este caso de la Municipalidad de Mixco ha tenido protagonismo y liderazgo de las acciones que realiza a nivel de las OPMNA de otras municipalidades. Otra oportunidad es que la persona encargada de manejar las redes, quien es el jefe de la Oficina es comunicador y periodista y maneja muy bien los protocolos y la información para ser referida a los medios.
- Una de las principales oportunidades se da en una de las respuestas de la encuesta a nivel externo que decía si los maestros deben estar informados de las funciones de la -OPMNA- para poder remitir casos y el 99.2% contestó que, si deben saber, lo cual es un canal ideal



para poder difundir información sobre la -OPMNA- y atender casos por medio de la denuncia ciudadana.

- El 99% de la población encuestada a nivel externo opina que es muy importante que la municipalidad de Mixco cuente con una oficina de protección a la niñez y adolescencia, es decir que la población ve importante las acciones que realiza la -OMPNA- en el municipio. Es relevante ya que pueden cumplir con la misión de la municipalidad y de la -OMPNA- en velar por lo integridad y calidad de vida de las personas.
- Otra oportunidad es que la población encuestada está interesada en informarse en redes sociales sobre las acciones que realice la -OMPNA-, cabe mencionar que esta oficina por ser parte del Sistema Nacional de Protección a la niñez y adolescencia publica en sus redes casos de otros municipios o departamentos, los cuales por su relevancia son vistos por vecinos del municipio de Mixco y de otros municipios a nivel Nacional.

Debilidades

- Los canales de comunicación no están bien establecidos entre la Unidad de Comunicación Social y Protocolo y la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- ya que la mayor parte de las publicaciones se hacen por medios propios, sin lineamientos de parte Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Mixco.
- Los resultados de la encuesta a nivel interno revelan que el personal como alcaldes auxiliares y colaboradores conocen poco de los procesos que realiza la -OMPNA- y lo más importante que la mayoría no conocen el número de teléfono para poder referir casos al jefe de la referida oficina.
- Otra debilidad es la falta de personal asignado a la oficina, ya que por el momento cuentan con dos personas y ocasionalmente apoyo de terceros como los psicólogos. No cuentan con presupuesto por ser una Oficina a diferencia de las Unidades y Gerencias que cuentan con presupuesto, aspectos que afectan al momento de implementar estrategias.



Amenazas

- Entre las amenazas se encontraron varias, la primera se evidenció en la encuesta que se realizó al público externo en que se evidenció más del 60% no han visto publicaciones en la página de web de la Municipalidad de Mixco relacionadas a la -OMPNA-.
- Otra amenaza es que el 87.7% no conocen los números de teléfonos para comunicarse con la Oficina para hacer denuncias de maltratos o casos de niñez o adolescencia.
- Y el 84% no sabe con certeza lo que hace la -OMPNA- y en lo que ayuda, desconocen de los procesos que realiza la oficina.

Tabla 3. Resumen del FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>-Los empleados ven muy importante las acciones que realiza la -OMPNA-.</p> <p>-El jefe de la -OMPNA- domina muy bien los procesos.</p> <p>-Al darse un caso coordina muy bien con unidades como Policía Municipal y EMIXTRA.</p>	<p>-Canales internos de comunicación poco estructurados.</p> <p>-Alcaldes auxiliares conocen poco de los procesos que realiza la -OMPNA-.</p> <p>-La mayoría no sabe el número de teléfono de la -OMPNA-.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>-El público ve importante lo que realiza la -OMPNA- y le gustaría estar informado.</p> <p>-A la mayoría le gustaría realizar una denuncia por medio de llamada telefónica, les gustaría ser atendidos directamente.</p> <p>-Consideran a la red social <i>Facebook</i> el medio ideal para informarse de la -OMPNA-.</p>	<p>-Casi un 90% no saben el número de teléfono de la -OMPNA- para hacer una denuncia.</p> <p>-La mayoría no sabe bien lo que hace la -OMPNA- y sus procesos.</p>



1.19. Problemas detectados

En realización del presente proyecto de diagnóstico comunicacional se pudo evidenciar varios problemas a los cuales se les puede dar solución con la implementación de las estrategias. Uno de los problemas encontrados está en que a nivel interno el canal de comunicación se ve mermado por falta de lineamientos en la Unidad de Comunicación Social y Protocolo, por lo que la Oficina de la -OMPNA- debe realizar de manera independiente sus publicaciones.

Personal de las alcaldías auxiliares conocen poco de los procesos lo que dificulta la atención al vecino y puedan asesorar y referir los casos a la oficina. También la falta de personal y apoyo financiero hace que se le dificulte a la Oficina realizar sus funciones.

A nivel externo es claro que la -OMPNA- debe reforzar la difusión a los vecinos de sus acciones primordialmente el número de teléfono para las denuncias ya que está en la población realizar denuncias de algún maltrato, desaparición o algún caso en que esté involucrado la niñez y adolescencia. Unir esfuerzos para que las publicaciones se realicen en los medios oficiales de la Municipalidad y reforzar las estrategias comunicacionales en la página de *Facebook* de la -OMPNA- de Mixco.

1.20. Planteamiento del problema comunicacional

¿Cuál es la causa principal por la que vecinos de zona 1 de Mixco no conozcan los mecanismos de información en cuanto realizar denuncias e informar casos a la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia de Mixco?

Respuesta hipotética:

Los vecinos de zona 1 de Mixco no realizan denuncias de niñez y/o adolescencia |en vulnerabilidad de sus derechos a la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco por no conocer de los procesos y no saber los medios de comunicación para realizarlos.



1.21. Indicadores de éxito

Se realizará con financiamiento propio ya que la Oficina no cuenta con presupuesto. Se contará con la asesoría comunicacional del jefe de la -OMPNA- para que la estrategia a implementar llegue al público meta y se tenga la certeza de manejar bien la terminología propia. Los recursos tecnológicos serán propios al igual que los viáticos para realizar el proyecto.

1.22. Proyecto a realizar

Considerando los resultados encontrados en el diagnóstico comunicacional es evidente que se debe implementar estrategias comunicacionales que ayuden a fortalecer a la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco. Dirigido al público interno como el público externo. Por tanto, se plantea el siguiente proyecto a desarrollar:

“Estrategia de fortalecimiento comunicacional interno y externo para la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia – OPMNA- de Mixco”



Capítulo 2

Plan de Comunicación

2.1. Plan Estratégico de Comunicación

Una definición es la de (Enz, 2012) en la que indica que es un punto de llegada en el proceso de diagnóstico y planificación. Es pasar a la acción mediante una hoja trazada con diferentes caminos durante un tiempo determinado con acciones que van de lo más inmediato a lo más remoto.

El plan de comunicación hace que la práctica sea efectiva y que genere transformaciones en la organización y la comunidad.

Según (Gamboa, 2011) es un ejercicio que requiere seguir una metodología y mantener la disciplina en la implementación. La clave del éxito está en conocer a fondo las percepciones de la audiencia, usar mensajes adecuados que resuenen en el público y usar herramientas que nuestra audiencia prefiera para comunicarse. Otro aspecto que él menciona es que debe ser integral alineado a la misión y visión de la entidad para que justifique la estrategia implementada.

Existen varias definiciones de un plan estratégico, pero coinciden en que es un proceso pensado, continuo y flexible, el cual se le pueden hacer los ajustes mientras se ejecuta para obtener resultados positivos y poder lograr los objetivos establecidos. Es imperante guiarse de los resultados obtenidos en el diagnóstico previamente realizado. Las conclusiones objetivas que se realicen en el diagnóstico permiten trazar los objetivos del plan para implementar las estrategias de comunicación idóneas y poder llegar asertivamente al público objetivo y se logre una acción.



Descripción técnica del Plan Estratégico de Comunicación

A raíz de la realización del diagnóstico de comunicación se obtuvieron resultados que apuntan a que las estrategias giren en el fortalecimiento de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco a nivel interno y externo.

De los puntos a fortalecer están promover las acciones que realiza la -OMPNA- y divulgar el número de teléfono para las denuncias de casos y divulgar material informativo.

Entre las acciones al realizar están en crear contenido impreso y digital que promueva la denuncia ciudadana y la sensibilización, material informativo para conocer de las acciones que realiza la oficina, capacitar a alcaldes y colaboradores de las alcaldías auxiliares.

2.2. Misión

Para poder implementar los objetivos es primordial vincularlos con la misión de la municipalidad de Mixco y la misión de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- el cual se describe a continuación:

Misión del plan de comunicación: Contribuir con la -OMPNA- de Mixco con contenido digital que promueva el número de teléfono para que se dé la denuncia ciudadana y poder detectar casos en que niñez y/o adolescencia sean víctimas de violencia. Crear mensajes de información y sensibilización dirigido al público interno y externo.



2.3. Visión

La visión para el plan estratégico de comunicación es: Que la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco logre expandir mensajes de información y sensibilización en el público interno y externo promoviendo las acciones que realiza y sea referente para otras -OMPNAS- de otros municipios del departamento de Guatemala.

2.4. Elementos comunicacionales

Según (Berlo, 2020) los elementos son:

- Fuente: Puede ser una persona o un grupo de personas. Es la creadora del mensaje y tiene una intención. Es decir, tiene una razón para querer comunicarse. También, posee factores personales que afectan el proceso de comunicación. Por ejemplo, las habilidades comunicativas (hablar, escribir, leer, escuchar, reflexionar o pensar), las actitudes (positivas o negativas hacia un tema, hacia sí mismo y hacia al receptor), los conocimientos (previos sobre el tema a tratar), los sistemas sociales y la cultura de donde la fuente proviene y ha sido formada.
- Mensaje: Es la traducción de ideas en un código simbólico, es decir, un sistema conocido por la fuente y el receptor (como el lenguaje o los gestos).
- Canal: Es el medio por el cual el mensaje es transmitido. Aquí encontraremos a los cinco sentidos humanos (vista, oído, tacto, olfato, gusto).
- Receptor: Es quien decodifica el mensaje y, al igual que la fuente, puede ser una persona o un grupo de personas. Además, también cuentan con los mismos factores que pueden afectar el proceso de comunicación que la fuente.

Dicho lo anterior los elementos en la comunicación interna según (Berlo, 2020) considera que la comunicación tiene un propósito. Es decir, la comunicación que establece la fuente tiene como



objetivo influir en los demás. A medida que la fuente conozca mejor su propósito comunicacional, ésta será más efectiva y eficaz.

Otro modelo es el de (Shannon) quien trató de establecer a través de esta teoría una ecuación matemática para poder medir el valor informativo de los mensajes (la fidelidad con la que es transmitido el mensaje del emisor al receptor), tomando en consideración la “información” como un valor cuantificable en los procesos de comunicación. Este modelo lo trabajó junto a Warren Weaver.

Objetivos de este modelo es mejorar la eficacia en la transmisión de información, a través de:

- La velocidad en la creación y transmisión de los mensajes.
- La capacidad de los canales de la comunicación
- La codificación eficaz de los mensajes, que evite la ambigüedad y los ruidos entre emisor y receptor.

El modelo de Shannon se representa por un esquema compuesto por cinco elementos: una fuente, un transmisor, un canal, un receptor, un destino. Dentro de este modelo incluimos el ruido, que aporta una cierta perturbación. Considerando que el presente proyecto se realizó interna y externamente se presenta a continuación una breve descripción de ambas y los elementos de la comunicación que le corresponde a cada una según los resultados y conclusiones que se obtuvieron en el diagnóstico de comunicación.

Comunicación interna: Se centra en el factor humano quienes conforman a la organización el objetivo de la comunicación interna es involucrar al personal en el proyecto motivándoles a que se involucren y cumplan con la misión y visión de la institución u organización. De las principales acciones que se realiza en la comunicación interna están: Definir las herramientas y necesidades, generar retroalimentación, reforzar la cultura organizacional, desarrollar estrategias y metodologías como capacitaciones, boletines, informes etc. (Galicía, 2005).



A nivel interno de la Municipalidad de Mixco se detallan los siguientes elementos de comunicación que se implementarán con la ejecución del plan comunicacional:

- Emisor: Jefe de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA-
- Receptor: Alcaldes Auxiliares y colaboradores de las alcaldías la municipales de Mixco.
- Código: El logotipo de la OMPNA y el número de teléfono.
- Mensaje: reforzar en los alcaldes auxiliares los procesos que realiza la OMPNA será verbal y visual. Promover el número de teléfono
- Canal de comunicación: Capacitación por plataforma virtual *Google Meet*. Afiche informativo y red social *Facebook*. Manta vinílica en cada alcaldía auxiliar.
- Ruido: Covid 19, asuntos personales por la que no se presenten, interferencias o fallas en el internet. Manta vinílica colocada el un lugar poco visible.
- Retroalimentación: Aumento de denuncias y detección de casos por medio de las alcaldías auxiliares, acompañamiento de casos por parte de la OMPNA.

Comunicación externa: Es la que se proyecta al público general o grupo objetivo y generalmente es posicionar la marca, empresa o institución por medio de estrategias. Según (Galicia, 2005) su objetivo en concreto es actuar sobre la imagen y hace una subdivisión comprendida en Marketing la cual como él menciona hay variables como lo es el producto, precio, promoción, distribución, relaciones públicas entre otros.

La buena imagen que el público o grupo objetivo tenga de una marca, empresa o institución es gracias a la comunicación externa que realice. Para ello se apoya en uso de canales para llegar a su público los cuales se deben definir en el momento de realizar el plan de comunicación para tener buenos resultados y se cumplan los objetivos trazados. Entre los principales canales están:



Tabla 4. Principales canales comunicación externa

Comunicados de Prensa	Redes Sociales	Mensajería instantánea
Páginas Web	Podcast	Llamada telefónica
Blog	Email	Radio

Sin embargo, la publicidad es un instrumento que tiene como objetivo informar y convencer al público de la existencia de un producto o servicio y convencerlos para su adquisición.

La publicidad presenta algunos elementos importantes:

- ✓ La comunicación es masiva llega al público definido segmentado.
- ✓ La comunicación es funcional, es decir los personajes que participan en el proceso ejercen una función.
- ✓ Se comunica con eficiencia a un costo mínimo.
- ✓ La comunicación es controlada.

Elementos comunicacionales a nivel externo que implementarán para la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.

- Emisor: Jefe de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA-
- Receptor: Ciudadanos que residen en el municipio de Mixco, docentes y directores que laboran en zona 1 de Mixco.
- Código: El logotipo de la -OMPNA- y el número de teléfono.
- Mensaje: reforzar los procesos que realiza la -OMPNA- será visual y auditivo.
- Canal de comunicación: red social *Facebook*, mensajería por medio de aplicación *WhatsApp*,
- Ruido: Covid 19, falta de redes e internet.



- Retroalimentación: Aumento de detección de casos por medio de llamadas al número de teléfono para denunciar o recibir acompañamiento por parte de la OMPNA en casos y la visualización de las visitas en la página de *Facebook* de la OMPNA.

2.5. Alcances y límites de la estrategia

Alcances:

- En los alcances se espera llegar a más municipios que cuenten con una -OMPNA- y sea de referente para atender a sus vecinos.
- Sensibilizar a la población y crear una cultura de denuncia para proteger a niños y adolescentes a quienes les sea vulnerados sus derechos.
- Brindar al ciudadano primordialmente padres de familia consejos de prevención y protección.
- Llegar al docente que labora en zona 1 de Mixco.

Limitaciones:

- Falta de redes sociales o internet.
- No contar con dispositivo móvil inteligente o una computadora.
- Falta de interés por parte de alcaldías auxiliares en brindar el apoyo y asesoría a sus comunidades.
- Que la -OMPNA- no cuente por el momento una oficina para atender al vecino.
- El poco personal profesional que pueda llevar los casos de alto impacto en especial psicólogos.
- La oficina no cuenta con presupuesto y debe gestionar para agenciarse de fondos.



2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

Según (Omalendi, 2003) un plan estratégico de comunicación es una propuesta de acciones de comunicación basada en datos, objetivos y presupuestos debidamente planificados. Ella recomienda ocho pasos para realizar un plan estratégico de comunicación los cuales son: Análisis de la empresa o institución, estudios del sector (mercado y competencia), objetivos de la empresa, destinatarios, planteamiento básico de comunicación, mix de comunicación (selección de medios), calendario y presupuesto.

Para el presente plan se presenta la siguiente metodología:

- Se presentan los resultados del diagnóstico al jefe de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco y a la supervisora del ejercicio profesional supervisado de licenciatura de la Escuela de Ciencias de la comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Se presentan las propuestas del plan estratégico de comunicación para su aprobación al jefe de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco y a la supervisora del ejercicio profesional supervisado de licenciatura de la Escuela de Ciencias de la comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Producir el material comunicacional.
- Presentar material para la revisión y aprobación.
- Coordinar los espacios ya sea virtual o presencial para la capacitación de alcaldes auxiliares.
- Entregar los materiales finales al jefe de la -OPMNA- de Mixco para su difusión.



2.6.1. Objetivos de la Estrategia

Objetivo General

- Fortalecer de las acciones que realiza la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco a nivel interno y externo.

Objetivos Específicos

- Divulgar a nivel interno y externo el número de teléfono de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco.
- Generar contenidos informativos y mensajes de sensibilización para el público externo de la -OMPNA- de Mixco.
- Promover las acciones que realiza la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco a nivel interno y externo.

2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos

- Realizar material gráfico impreso (manta vinílica) en el que se promueva el número de teléfono de la -OMPNA- de Mixco para colocarlo en alcaldías auxiliares.
- Producir material gráfico digital que promueva el número de teléfono para crear conciencia de la importancia de la denuncia ciudadana.
- Realizar publicaciones periódicas con contenido informativo (post) en la página oficial de *Facebook* de la -OMPNA- de Mixco.
- Producir material audiovisual informativo utilizando la aplicación *Toonly* para publicarlo en la página oficial de *Facebook* de la -OMPNA- de Mixco.
- Realizar capacitación manera virtual con la herramienta de *Google Meet* a alcaldes auxiliares y colaboradores de las alcaldías impartida por el jefe de la -OMPNA- de Mixco.



- Crear material digital informativo en formato PDF en el que este el link de la página *Facebook* de la -OMPNA- de Mixco para difundirlo por la aplicación de mensajería instantánea *WhatsApp* a directores docentes y padres de familia en zona 1 de Mixco.
- Proponer la realización de un programa virtual de formación y prevención en la página de *Facebook* de la -OMPNA- de Mixco entrevistando a profesionales que aporten sobre los temas programados.

2.6.3. Los indicadores para medir su cumplimiento

Los resultados podrán ser percibidos a nivel interno con alcaldes auxiliares y a nivel externo con docentes que laboran en zona 1 y con padres de familia que residen en zona 1 de Mixco, al momento de atender casos referidos o denunciados.

También el número de visitas registradas en la página de *Facebook* de la -OPMNA- de Mixco es otro indicador al igual que el registro de llamadas al número de teléfono y los casos atendidos durante el tiempo en que se implemente el plan estratégico de comunicación.

2.6.4. Los Instrumentos

Entre los instrumentos utilizados están, cámara fotográfica, computadora, documentación, teléfono móvil, uso de internet entre otros.



2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia

Propuesta 1

Actividad	Descripción
Diseño de Material gráfico impreso	Manta vinílica de 55cm de alto por 40cm de ancho.
	Total 20 mantas.
	2 mantas de 60cm.x160cm con porta banner.
	Mensaje: Promover la denuncia ciudadana por medio del número de teléfono de la -OMPNA- de Mixco. Reforzar logotipo institucional.
	Distribución: Alcaldías auxiliares y oficinas de la Municipalidad.

Propuesta 2

Actividad	Descripción
Diseño de Material gráfico digital	Imágenes formato JPG
	Mensaje: Dar a conocer a nivel interno y externo el número de teléfono de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.
	Difusión: Red Social <i>Facebook</i> página oficial de la -OMPNA- de Mixco. -mensajería instantánea Aplicación <i>WhatsApp</i> a grupos internos municipalidad.



Propuesta 3

Actividad	Descripción
Publicaciones en red Social POST	Imágenes formato JPG (Post)
	Mensaje de Sensibilización usando la etiqueta #Ayude a quienes no tienen voz. Material Informativo.
	Difusión: Red Social <i>Facebook</i> página oficial de la -OMPNA- de Mixco.

Propuesta 4

Actividad	Descripción
Diseño de Material audiovisual informativo	Video animado usando aplicación <i>Toonly</i> . Duración aprox. de 40 seg.
	Mensaje: Sensibilizar a la población y dar a conocer el número de teléfono de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.
	Difusión: Red Social <i>Facebook</i> página oficial de la -OMPNA- de Mixco.

Propuesta 5

Actividad	Descripción
Capacitación a alcaldes auxiliares y colaboradores	Capacitación virtual por medio aplicación Google <i>Meet</i>
	Mensaje: Sensibilizar y dar a conocer las acciones que realiza la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.
	Impartida por el jefe de la -OMPNA- de Mixco.



Propuesta 6

Actividad	Descripción
Difundir material informativo en formato PDF	Documento de 4 páginas formato PDF que incluya el link de la página oficial de la -OMPNA- de Mixco.
	Mensaje: Informar y dar a conocer lo que realiza la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.
	Difusión: mensajería instantánea <i>WhatsApp</i> a docentes, directores y padres de familia en zona 1 de Mixco.

Propuesta 7

Actividad	Descripción
Programa virtual de entrevistas	Entrevistas a profesionales como psicólogos y terapeutas. Usando aplicación <i>Stream Yard</i> .
	Mensaje: Sensibilizar a la población con temas de interés y educativos sobre temas como tipos de violencia, signos de violencia sexual en la niñez y adolescencia, entre otros.
	Difusión: Red Social <i>Facebook</i> página oficial de la -OMPNA- de Mixco.

2.7. Financiamiento

Financiamiento	Descripción	Costo
Estudiante ECC	Todo será financiamiento propio	
	Total	Q2,950.00



2.8. Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Total
20	Impresión Manta vinílica 45x50cm.	Q40.00	Q800.00
2	Mantas vinílicas con porta banner 60x60cm.	Q125.00	Q250.00
1	Línea gráfica	Q900.00	Q900.00
1	Documento PDF informativo	Q100.00	Q100.00
12	Post para <i>Facebook</i>	Q75.00	Q900.00
	Total		Q2,950.00

2.9. Beneficiarios

- Primordialmente la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco.
- Alcaldes auxiliares que podrán ayudar a su vecindario al remitir casos a la- OMPNA-.
- La Municipalidad de Mixco al promover una de sus dependencias.
- Niños y adolescentes que residan en el municipio de Mixco y que sean detectados por medio de la denuncia ciudadana.
- Público en general que se informe de las acciones de la -OMPNA- de Mixco.
- Universidad de San Carlos y la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

2.10. Recursos Humanos

- Estudiante Angela Amarilis Piril Roldán quien laboró el plan estratégico de comunicación.
- Jefe de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- José Manuel López Rivera.
- Trabajadora Social de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- Alicia Morales.



- Supervisora Educativa de Educación del sector 01-08-05 zona 1 de Mixco, Licenciada Marta Luz Beteta de Jordán.
- Docentes que laboran en zona de 1 Mixco.
- Padres de familia que residen en zona 1 de Mixco.

2.11. Áreas Geográficas de Acción

El presente plan se ejecutó en la zona 1 de Mixco donde se encuentra la Municipalidad y la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA-.

2.12. Cuadro Comparativo de la Estrategia

Actividad	Objetivo	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
-Realizar material gráfico impreso (manta vinílica) para alcaldías auxiliares. -Producir material gráfico digital que promueva el número de teléfono.	Divulgar a nivel interno y externo el número de teléfono de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco	Q450.00	Estudiante ECC Personal de la -OMPNA- Alcaldes Auxiliares y colaboradores alcaldías	Mixco	Vecinos del municipio de Mixco, Alcaldías auxiliares y oficinas municipales.	29/07/2021



-Realizar publicaciones periódicas con contenido informativo (post) en la página oficial de <i>Facebook</i> de la -OMPNA- de Mixco -Material audiovisual informativo utilizando la aplicación <i>Toonly</i> para publicarlo en la página oficial de <i>Facebook</i> .	Diseñar contenidos informativos y de sensibilización impresos, digitales y audiovisuales. para el público interno y externo.	Q1,125.00	Estudiante ECC Personal de la -OMPNA- Público externo e interno	Mixco	Vecinos del municipio de Mixco, Alcaldías auxiliares y oficinas municipales.	Del 26 de julio al 8 de agosto
- Capacitación virtual en <i>Google Meet</i> a alcaldes auxiliares y colaboradores de la las alcaldías. -Material digital informativo PDF en el que este el link de la página <i>Facebook</i> de la -OMPNA- y difundirlo por la aplicación de <i>Whatsapp</i> a nivel interno y externo.	Promover las acciones que realiza la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco a nivel interno y externo.	Q500.00	Estudiante ECC Jefe de la -OPMNA- Alcaldes Auxiliares y colaboradores de alcaldías Docentes y Padres de familia	Mixco	Vecinos del municipio de Mixco, Alcaldías auxiliares y oficinas municipales. Docentes y Padres de familia	Del 26 de julio al 8 de agosto

2.13. Cronograma del plan de comunicación

Actividad	Julio					Agosto		Sept	
	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S1	S2
Presentar diagnóstico y plan comunicacional									
Diseñar material gráfico (afiche, mantas vinílicas, pdf y post)									
Capacitación a alcaldes auxiliares									
Difusión material digital a docentes y padres de familia de zona									
Publicar post en página de <i>Facebook</i>									
Entrega de material comunicacional impreso al jefe de la -OMPNA- de Mixco.									



Capítulo 3

Ejecución de la Estrategia

3. Informe de la ejecución

3.1. Ejecución 1: Realizar Material Gráfico Impreso

<ul style="list-style-type: none"> Objetivo 	Divulgar a nivel interno y externo el número de teléfono de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco.
<ul style="list-style-type: none"> Medio Utilizado 	20 Mantas vinílicas de 45x50 cm. y 2 de 160x60 cm. con porta banner
<ul style="list-style-type: none"> Área geográfica de impacto 	Municipio de Mixco, en alcaldías auxiliares del y oficinas municipales.
<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	Q860.00

- Comprobación de material:



Entrega de material al jefe de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco
Licenciado José Manuel López Rivera

- Comprobación Entrega de material en Alcaldías Auxiliares



Entrega Alcaldía Auxiliar Sur zona 1



Entrega Alcaldía Auxiliar zona 9



Entrega Alcaldía Auxiliar zona 6



Entrega Alcaldía Auxiliar zona 10



3.2. Ejecución 2: Material Gráfico Digital

<ul style="list-style-type: none"> Objetivo 	Divulgar a nivel interno y externo el número de teléfono de la Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- de Mixco.
<ul style="list-style-type: none"> Medio Utilizado 	-Red Social <i>Facebook</i> página oficial de la -OMPNA- de Mixco. -mensajería instantánea Aplicación <i>WhatsApp</i> a grupos internos municipalidad.
<ul style="list-style-type: none"> Área geográfica de impacto 	Municipio de Mixco y Guatemala.
<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	Q300.00

<ul style="list-style-type: none"> Comprobación de material 	
	<p>Diseño No. 1</p>
	<p>Diseño No. 2</p>
	<p>Diseño No. 3</p>
	<p>Diseño No. 4</p>



Comprobación de material: Screenshots publicaciones en la página de Facebook -OMPNA-

OMPNA De Mixco

Para más información se pueden comunicar al 46156879 correo ompnademixco@gmail.com

Oficina Municipal de Protección De la Niñez y Adolescencia de Mixco Celular (502) 46156879

3.650 personas les gusta esto, incluidos 3 de sus amigos

3.794 personas siguen esto

4615 6879

Enviar mensaje ompnademixco@gmail.com

Siempre abierto

Organización gubernamental

Fotos Ver todo

Videos Ver todo

OMPNA De Mixco 3h · 🌐

#Ayudeaquiensnotienenvoz Colaboremos a disminuir la violencia contra a niñez, en nuestro municipio de Mixco, denunciando cualquier tipo de maltrato contra menores, a la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia de Mixco.

#Ayudeaquiensnotienenvoz IDENUNCIE!

4615 6879

Si conoce a una niña, niño o adolescente víctima de algún maltrato.

Muni Mixco Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia OMPNA

3 Me gusta · 7 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentario...

OTRAS PUBLICACIONES

OMPNA De Mixco · Ayer a las 16:26 · 🌐

#Ayudeaquiensnotienenvoz Comuníquese con la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia de Mixco.

OMPNA De Mixco

Información Ver todo

Para más información se pueden comunicar al 46156879 correo ompnademixco@gmail.com

Oficina Municipal de Protección De la Niñez y Adolescencia de Mixco Celular (502) 46156879

3.677 personas les gusta esto, incluidos 3 de sus amigos

3.824 personas siguen esto

4615 6879

Enviar mensaje ompnademixco@gmail.com

Siempre abierto

Organización gubernamental

OMPNA De Mixco 23 de julio a las 09:11 · 🌐

Ya no más violencia contra la niñez y adolescencia en #Mixco denuncie y #Ayudeaquiensnotienenvoz #OMPNAdeMixco

#Ayudeaquiensnotienenvoz ¡ALTO!

Colabore en detener la violencia a menores

4615 6879

Muni Mixco Oficina Municipal de Protección a la niñez y adolescencia OMPNA

2 Me gusta · 2 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

(2) OMPNA De Mixco | Facebook



3.3. Ejecución 3: Publicaciones de Post informativos en red social *Facebook*

<ul style="list-style-type: none"> Objetivo 	Generar contenido informativo y de sensibilización en formato digital y audiovisual para el público externo.
<ul style="list-style-type: none"> Medio Utilizado 	Red Social <i>Facebook</i> página oficial de la -OMPNA- de Mixco.
<ul style="list-style-type: none"> Área geográfica de impacto 	Municipio de Mixco y Guatemala.
<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	Q1,200.00

<ul style="list-style-type: none"> Comprobación de material 			
	<p>Diseño No. 1</p>		<p>Diseño No. 2</p>
	<p>Diseño No. 3</p>		<p>Diseño No. 4</p>



• Comprobación de material



Diseño No. 5



Diseño No.6



Diseño No. 7

Comprobación de material: Screenshots publicaciones en la página de Facebook OMPNA



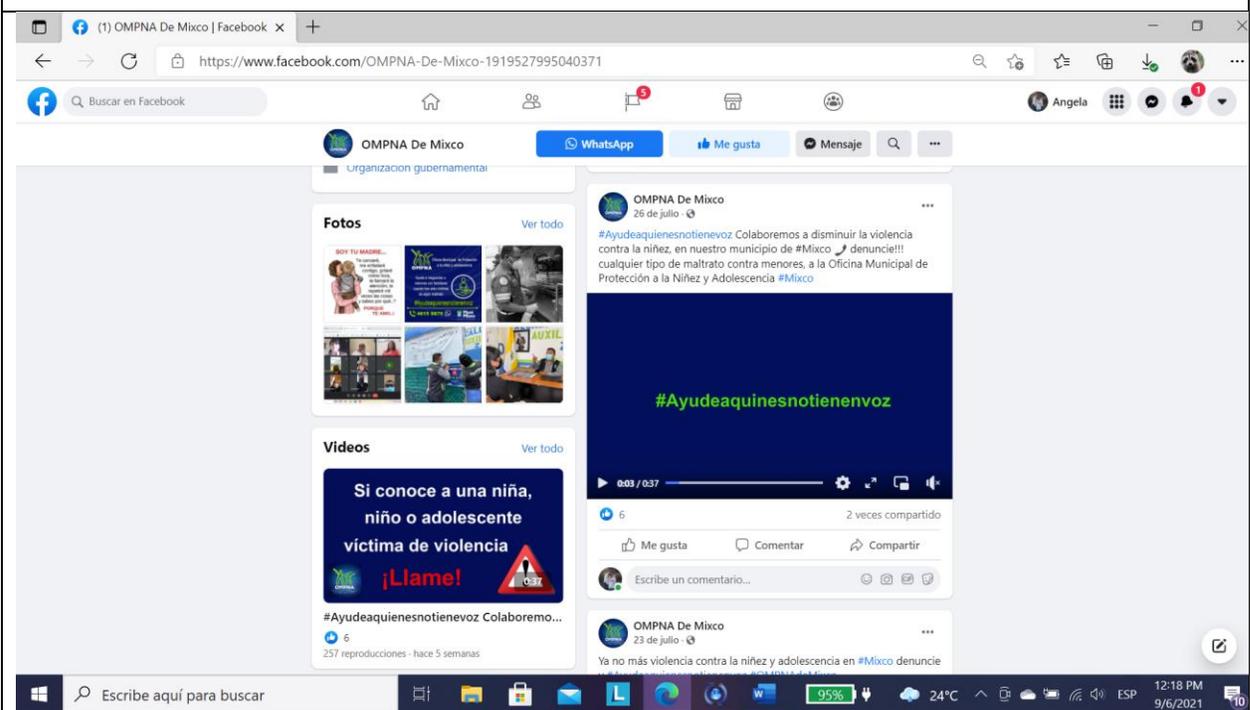


3.4. Ejecución 4: Audiovisual informativo realizado con aplicación Toonly

• Objetivo	Generar contenido informativo y de sensibilización en formato digital y audiovisual para el público externo.
• Medio Utilizado	Red Social <i>Facebook</i> página oficial de la -OMPNA- de Mixco.
• Área geográfica de impacto	Municipio de Mixco y Guatemala.
• Presupuesto	Q300.00

Comprobación de material: Screenshots página de *Facebook* -OMPNA- de Mixco.

Duración de video: 37 segundos.

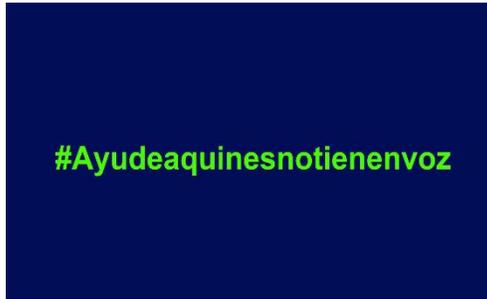


[\(2\) OMPNA De Mixco | Facebook](#)



Storyboard video informativo realizado con aplicación *Toonly*.

Duración: 37 segundos.



Escena 1



Escena 2



Escena 3



Escena 4



Escena 5



Escena 6



3.5. Nombre de la ejecución #5: Capacitación virtual alcaldes auxiliares y colaboradores

• Objetivo	Promover las acciones que realiza la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- Mixco a nivel interno.
• Medio Utilizado	Aplicación <i>Google Meet</i>
• Área geográfica de impacto	Municipio de Mixco y Guatemala.
• Presupuesto	Q100.00

• Comprobación de material:






Reunión Virtual con Gerente Municipal de Mixco, Alcaldes Auxiliares Municipalidad de Mixco, Jefe de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- y estudiante de EPS Escuela de Ciencias de la Comunicación

Plataforma: Virtual
Día: lunes 30 de agosto de 2021
Hora: 09:00 a 09:40 a.m.
Enlace reunión: <https://meet.google.com/dqc-wdtu-hij>

Objetivos:

- Sensibilizar la importancia de la OMPNA y sus acciones, para generar compromisos para la protección de la niñez y adolescencia del municipio de Mixco.
- Promover y replicar las acciones de la OMPNA al personal que atiende al vecino en alcaldías auxiliares.

Hora	Tema	Metodología	Responsable
9:00 a 9:05	Bienvenida	Expositiva	Lic. José Manuel López Rivera
9:05 a 9:10	Inicio de Actividad	Expositiva	Pablo Morales
9:10 a 9:20	Estrategia de Comunicación	Expositiva Diapositivas	Angela Piril
9:20 a 9:30	Protocolo al detectar un caso en niñez y/o adolescencia para referirlo a la OMPNA	Expositiva Diapositivas	Lic. José Manuel López Rivera
9:30 a 9:35	Tiempo de preguntas	Expositiva	Participantes
9:35 a 9:40	Cierre de actividad	Expositiva	Lic. José Manuel López Rivera

Agenda de reunión virtual compartida a alcaldes auxiliares y colaboradores

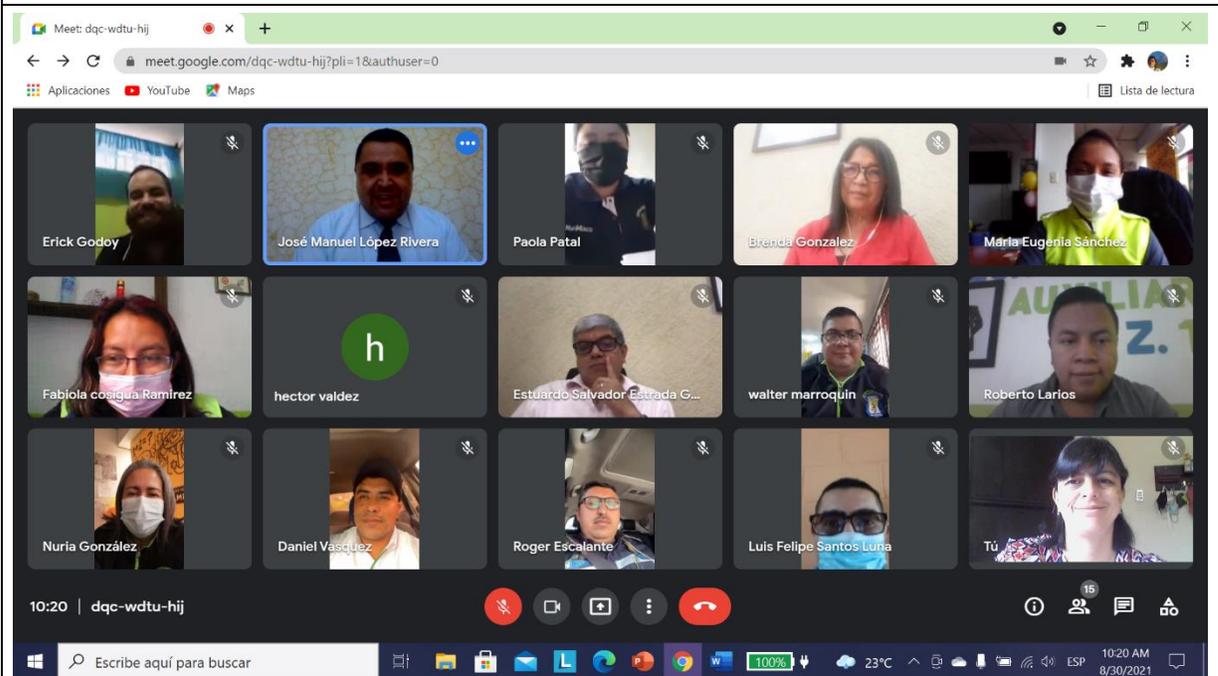
Conducida por el jefe de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco

Licenciado José Manuel
López Rivera



Comprobación de material: Screenshots capacitación virtual.

Duración de capacitación: 45 minutos.

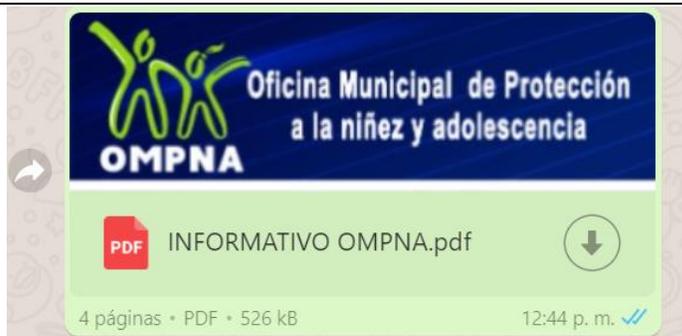




3.6. Ejecución 6: Informativo en formato PDF con link a la página de *Facebook* de la -OMPNA- de Mixco

<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo 	Promover las acciones que realiza la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- Mixco a nivel interno y externo.
<ul style="list-style-type: none"> • Medio Utilizado 	Mensajería instantánea aplicación <i>WhatsApp</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Área geográfica de impacto 	Municipio de Mixco y Guatemala.
<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	Q100.00

- Comprobación de material:



ScreenShot del documento compartido en la aplicación de mensajería *WhatsApp*



Documento de 4 páginas en formato PDF compartido con alcaldes auxiliares y colaboradores. Docentes y padres de familia residentes en zona 1 de Mixco.



• Comprobación de material



Ruta de Trabajo



La Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia OMPNA de Mixco es un espacio municipal dirigido a la prevención y orientación sobre los derechos de la niñez y adolescencia, además brinda atención, detección, derivación, y seguimiento de casos de niños, niñas y adolescentes a quienes les han vulnerado sus derechos.



Página No. 1



Principales acciones que realiza:



Ayuda a resguardar al niño, niña o adolescente con familiares cuando han sido víctimas de algún maltrato.



Asesora y brinda acompañamiento en casos de violencia o negligencia en el hogar.



Brinda protección en lo que se presentan las autoridades cuando un niño, niña o adolescente está en una situación vulnerable o de riesgo.



Página No. 2



Principales situaciones de desprotección en la niñez y adolescencia



- Violencia física
- Violencia sexual
- Violencia psicológica
- Explotación laboral
- Abuso sexual en internet o en línea (grooming)
- Víctima de violencia armada
- Acoso Escolar
- Sin cuidado de sus progenitores o negligencia.



Página No. 3



#Ayudeaquienesnotienenvoz

Si usted conoce algún caso **comuníquese** su información es confidencial



Para conocer más sobre la OMPNA y los casos atendidos, dar click al siguiente enlace:



(2) OMPNA De Mixco | Facebook



Página No. 4



3.7. Actividades y calendarización

Tabla 5. Cronograma de actividades general

No.		Cronograma de Actividades y calendarización del EPS Licenciatura 2021																																													
		Marzo					Abril					Mayo					Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Nov.					
		S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5								
	Actividad																																														
1	Elaboración de la Evaluación Diagnóstica de Comunicación																																														
2	Elaboración y entrega de Plan Estratégico de Comunicación																																														
3	Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación																																														
4	Presentación y revisión del borrador informe final para revisión																																														
5	Elaboración del Informe final																																														
6	Evaluación individual (privados)																																														
7	Entrega de informe digital y escrito con copias de correo de entrega a bibliotecas, según Normativo																																														
8	Finalización del EPS de Licenciatura																																														
9	Graduación																																														



Tabla 6. Cronograma de ejecuciones

Actividad	Julio					Agosto				Septiembre	
	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2
Presentar diagnóstico y plan comunicacional											
Diseñar material gráfico (afiche, mantas vinílicas, pdf y post)											
Entrega de material comunicacional impreso al jefe de la -OMPNA- de Mixco											
Publicaciones de Post informativos en red social <i>Facebook</i> .											
Publicar video en página de <i>Facebook</i>											
Compartir PDF informativo											
Capacitación a alcaldes auxiliares											
Entrega de material comunicacional impreso a alcaldías auxiliares.											



Conclusiones

- La estrategia implementada #Ayudeaquinesnotienenvoz ayudó a dar difusión a nivel interno y externo del número de teléfono, logrando que la población se sensibilizara con casos de maltrato a la niñez, dando resultados positivos al incrementar las llamadas de denuncia ciudadana y por tanto la atención de casos de niñez y adolescencia a quienes se les ha vulnerado sus derechos.
- La difusión del número de teléfono de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco en redes sociales locales, favoreció a que el mensaje llegara a más población residente en el Municipio de Mixco y el incremento de llamadas para denuncias en el sector.
- Realizar material informativo permitió que la población identifique las principales acciones que realiza la -OMPNA-, obteniendo como resultado más visitas a la página oficial de *Facebook* de la oficina, lo que demuestra interés en la población en informarse sobre casos atendidos por la referida oficina.
- El emitir mensajes claros y mantener una línea gráfica ayudó a la población tanto interna como externa a que asimile mejor la información y conozca de las acciones que realiza la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco.
- Las capacitaciones crearon aceptación, sensibilización e interés entre los participantes, generando compromiso y reconociendo la importancia que tiene el atender a la niñez y adolescencia de sus jurisdicciones.
- La creación de materiales de información de la -OMPNA- generó interés y sensibilización directores, docentes y padres de familia de zona 1 de Mixco, generando llamadas telefónicas, consultas por mensajería instantánea y visitas página oficial de *Facebook*.



Recomendaciones

- A la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco continuar con la estrategia de comunicación a nivel interno e informar periódicamente sobre acciones a las Alcaldías Auxiliares.
- A la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco trasladar información relevante por medio de la aplicación de *WhatsApp* al grupo de Alcaldías Auxiliares y mantener comunicación en ambas vías.
- A la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco continuar con las publicaciones periódicamente en la página oficial de *Facebook* para mantener informada a la población sobre casos atendidos por la oficina.
- A la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco fortalecer la página oficial de *Facebook* con el programa de entrevistas a profesionales quienes aportaran temas de interés relacionados a educación.
- A la Municipalidad de Mixco, proporcionar un espacio físico a la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- para atender adecuadamente, dado que actualmente no tiene lugar, mejorando la comunicación y asesoría con el vecino.
- A la Municipalidad de Mixco apoyar a la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- con profesionales como psicólogos quienes ayudarían a atender a la niñez o adolescencia en el momento de detectar casos de violencia, dando el seguimiento que requieren y la atención que merecen.
- A la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco, publique en sus redes la información de la -OMPNA- para apoyar a la niñez y adolescencia.
- A la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, se recomienda dar a conocer a los estudiantes la legislación sobre protección a la niñez y adolescencia y realizar campañas informativas en favor de este sector vulnerable.



Referencias

- Bendezu, R. (2020). *Academia edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/19113533/Matriz_Foda_para_problemas_de_comucación
- Berlo, D. K. (2020). *Todo sobre comunicación*. Obtenido de <https://todosobrecomunicacion.com/modelo-de-comunicacion-de-david-k-berlo/>
- Bugele, W. (2021). *Metodología de la Investigación Enfoque Mixto de la Investigación*. Obtenido de Openscience: <http://www.openscience.pe/docs/mi/mi-29-enfoque-mixto.pdf>
- Díaz, Y. (2001). *Tesis Digitales UNMSM*. Obtenido de Diagnóstico Organizacional de las Comunicaciones: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3.PDF
- Enz, A. (2012). *Manual de comunicación para las organizaciones sociales, hacia una gestión estratégica y participativa*. Buenos Aires: Comunia.
- Field, H. (2018). *Academia Edu*. Obtenido de (PDF) TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS | Humberto Field - Academia.edu
- Field, H. (2018). *Academia Edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/32750404/TECNICAS_DE_RECOLECCION_DE_DATOS
- Galicia, B. (2005). *Como elaborar el plan de comunicación*. Unión Europea: Manuales prácticos de las PYME.
- Gamboa, J. C. (2011). *Comunicación Estratégica 101, guía práctica para proyectos de desarrollo*. Washington D.C.: Fondo Multilateral de Inversiones.
- González, G. H. (2016). *Academia*. Obtenido de Tecnicas de recolección de datos: https://www.academia.edu/32750404/TECNICAS_DE_RECOLECCION_DE_DATOS
- Hernández, M. R. (2018). *Estrategia para fortalecer la comunicación interna de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco*. Guatemala: USAC.
- Instituto Nacional de Estadística*. (junio de 2019-2020). Obtenido de [http://www.oj.gob.gt/estadistica/j/reportes/poblacion-total-por-municipio\(1\).pdf](http://www.oj.gob.gt/estadistica/j/reportes/poblacion-total-por-municipio(1).pdf)
- Lifeder*. (2021). Obtenido de Investigación descriptiva características y técnicas: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>



Municipalidad de Mixco. (s.f.). Obtenido de <https://www.munimixco.gob.gt/>

Omalendi, G. (2003). *Cómo realizar un plan de comunicación*. Argentina: Dick Bigh.

OMPNA. (2020). *OMPNA Mixco*. Obtenido de Youtube:
<https://www.youtube.com/watch?v=8c6b8r42O3w&t=96s>

Ortiz, L. M. (2016). *Fortalecimiento Mejoramiento y desarrollo de la salud mental en la población asistente a la oficina municipal de protección a la niñez y adolescencia -OMPNA- San Juan Sacatepéquez*. Guatemala: USAC.

Prieto, D. (1990). *Diagnóstico de la Comunicación*. Quito: CIESPAL.

QuestionPro. (2021). Obtenido de Investigación Mixta:
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Trillas.

Shannon, W. (2020). *Teoría de Comunicación 1*. Obtenido de
<https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/modelo-de-shannon-y-weaver/>

Tajada, L. S. (1996). *Auditoría de la Imagen de la empresa*. Madrid, España: Antártica.

UNICEF. (2016). *Manual de Funciones de las OMPNA*. Guatemala.

Wikiguate. (marzo de 2018). Obtenido de <https://wikiguate.com.gt/mixco/>



Anexos 1

Reunión con el jefe de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- Mixco. Lobby de Municipalidad de Mixco.





Anexos 2

Entrevista al jefe de la -OMPNA- Mixco



Entrevista Semiestructurada al jefe de la Oficina Municipal de Protección

Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco



Pregunta	Respuesta
Nombre del entrevistado:	José Manuel López Rivera
Cargo:	Jefe de la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia -OMPNA- de Mixco
Fecha de la entrevista:	12 de abril de 2021
1. ¿Cuál considera que es la principal función que realiza la -OMPNA- a nivel municipio?	
2. ¿En lo que va del primer trimestre cuáles de las situaciones de desprotección a la niñez y adolescencia ha tenido que atender mayormente en la oficina?	
3. ¿Qué canales de comunicación a nivel interno ha utilizado en este primer trimestre para informar internamente de sus acciones?	
4. ¿Qué canales de comunicación utiliza para dar a conocer sus acciones a nivel externo?	
5. ¿Quién es el encargado de definir la información que se traslada a la página de Facebook de la -OMPNA- y quién la administra?	
6. ¿Cómo es el proceso de comunicación con la Unidad de Comunicación Social para poder hacer una publicación en las redes de la institución?	

Observaciones:

Fuente: Elaboración propia



Anexos 3

Entrevista al jefe de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo Municipalidad de Mixco



Entrevista Semiestructurada al jefe de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco

Pregunta	Respuesta
Nombre del entrevistado:	Israel Allendy Toledo Monroy
Cargo:	Jefe de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco.
Fecha de la entrevista:	27 de abril de 2021
1. ¿Manejan lineamientos o formato para publicar en las redes de la institución? Mencionar algunos	
2. ¿Considera que las publicaciones de alcaldías auxiliares o Unidades cumplen con los lineamientos internos? Si / no ¿ por qué?	
3. ¿Qué tipos de publicaciones tienen prioridad para ser publicadas en las redes y página web de la institución?	
4. ¿Según su criterio qué tipo de información tiene mayor impacto en las redes de la municipalidad?	
5. ¿Con qué frecuencia se actualiza la página web de la municipalidad?	
6. ¿En la cartelera informativa que está dentro de la municipalidad ¿Qué información pública y cada cuánto se actualiza?	
7. ¿Qué canal de comunicación interna manejan para enviar solicitudes entre oficinas y unidades?	

Observaciones:

Fuente: elaboración propia



Anexos 4

Formulario Google Form Encuesta interna de la Municipalidad de Mixco

The screenshot shows a Google Form interface. At the top, the URL is https://docs.google.com/forms/d/1ovgxcQDaF3iLuwYhpl_lkD--cQMvimulZyGEST4W2g/edit. The form title is "FORMULARIO MUNICIPALIDAD DE MIXCO". Below the title, there are logos for the Universidad de San Carlos de Guatemala, Muni Mixco (with the slogan "¡Trabajando por nuestra Ciudad!"), OMPNA (Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia), and Comunicación creando futuro. The main content of the form is a text box containing the following text: "Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura -EPSL-". Below this text, there is a smaller line of text: "El siguiente formulario es para obtener información con fines académicos sobre el conocimiento que tiene usted de la Oficina Municipal de Protección de la Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de Mixco." On the right side of the form, there are standard Google Form controls: a plus sign, a share icon, a translation icon, a print icon, a refresh icon, and a help icon.

Fuente: Google docs

Anexos 5

Formulário Google Form Encuesta público externo

The screenshot shows a Google Form interface. At the top, the URL is <https://docs.google.com/forms/d/1sPba7MxRCKNw60c7a0GvbqFvqkIqnhmgmfJhOFZxZI/edit>. The form title is "Formulario Público Externo". Below the title, there are logos for the Universidad de San Carlos de Guatemala, Muni Mixco (with the slogan "¡Trabajando por nuestra Ciudad!"), OMPNA (Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia), and Comunicación creando futuro. The main content of the form is a text box containing the following text: "Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura -EPSL-". Below this text, there is a smaller line of text: "El siguiente formulario es para obtener información con fines académicos sobre el conocimiento que tiene usted sobre la Oficina Municipal de Protección de la Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de Mixco." On the right side of the form, there are standard Google Form controls: a plus sign, a share icon, a translation icon, a print icon, a refresh icon, and a help icon.



Anexos 6

Logotipo Institucional de la -OMPNA- Mixco



Fuente: (OMPNA, 2020)

Anexos 7

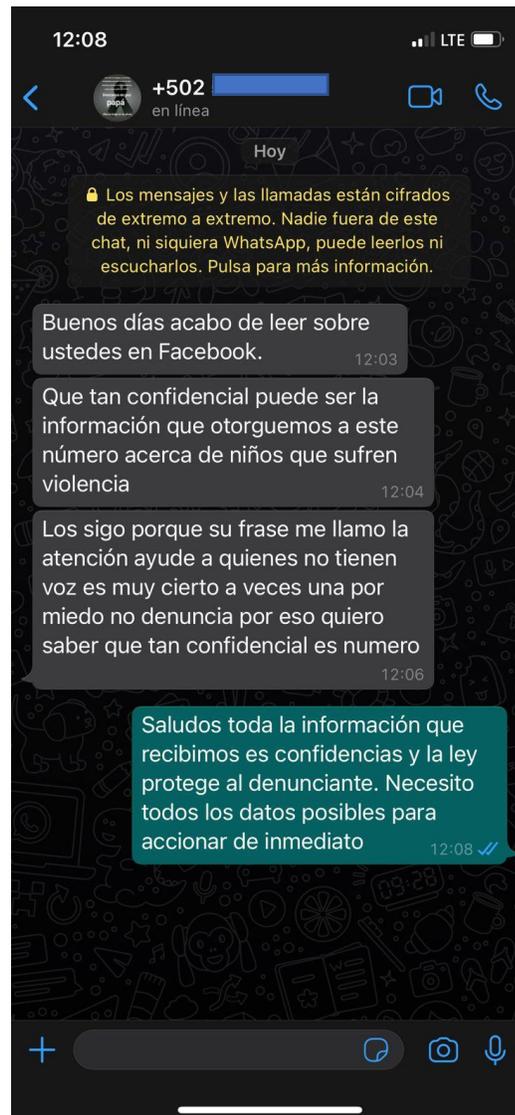
Screenshots Página Institucional de Facebook de la -OPMNA- de Mixco





Anexos 8

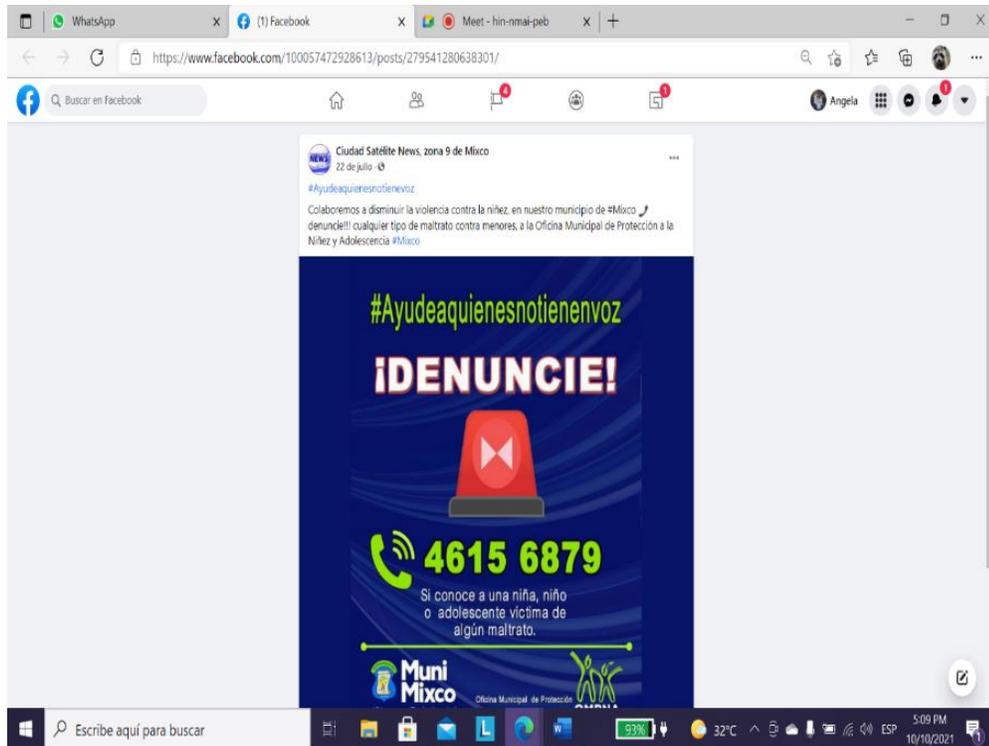
Screenshot mensaje al número de *WhatsApp* de la -OPMNA- de Mixco





Anexos 9

Screenshots Colaboración de medios locales para difundir mensaje



(1) [Facebook](#)



(6) [MFT Mixco Fe y Tradición - Publicaciones | Facebook](#)



Anexos 10

Screenshots Colaboración de medios locales para difundir mensaje

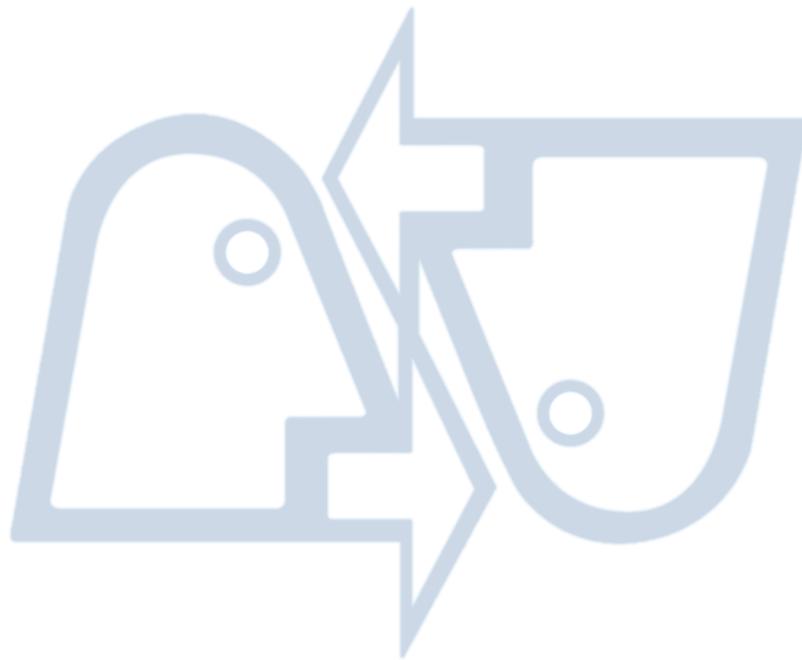




Anexos 11

Entrega y colocación de mantas vinílicas en puntos estratégicos





Comunicación
creando futuro