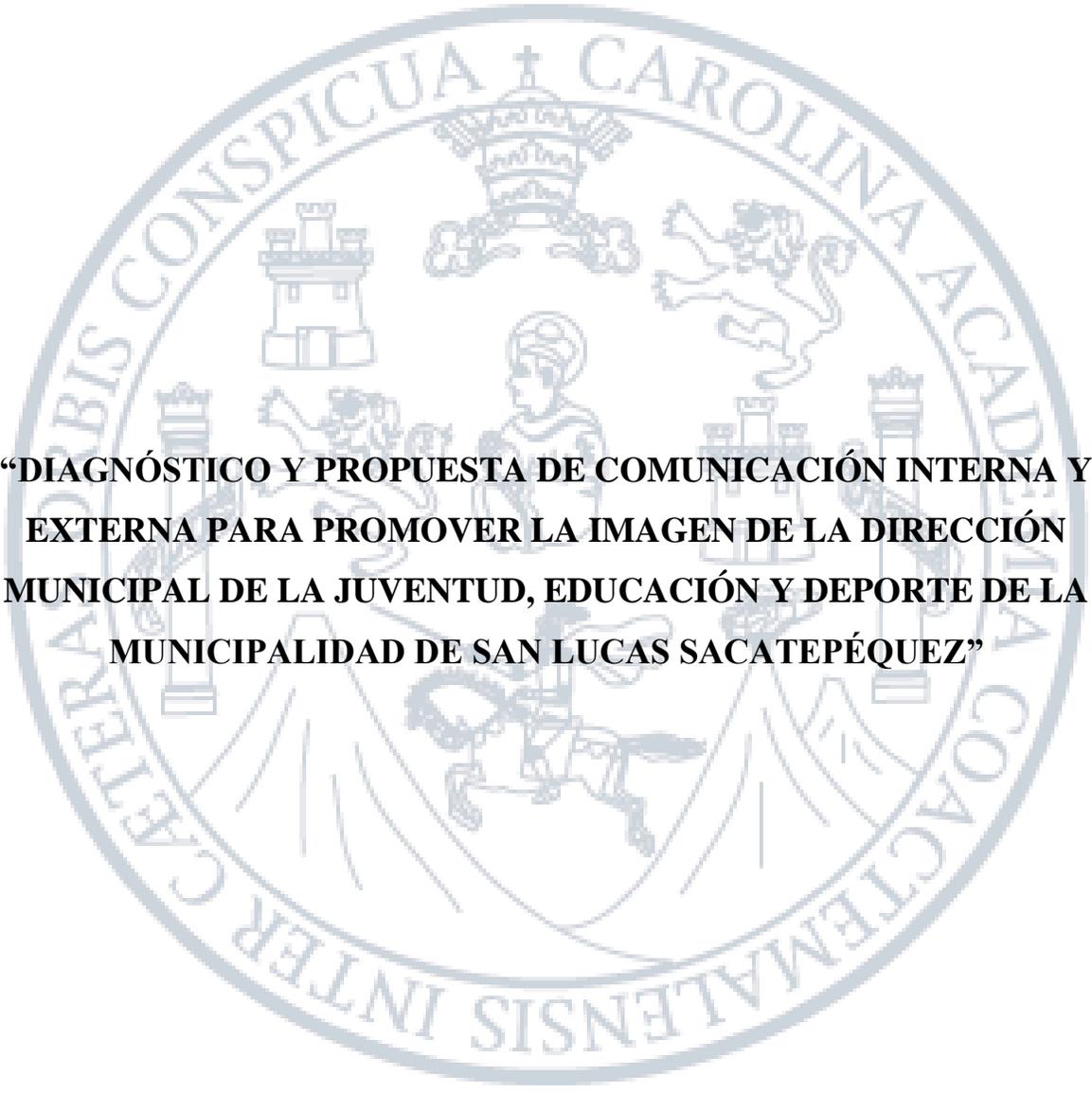


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure, likely a saint or historical figure, surrounded by various symbols including a crown, a lion, and architectural elements. The Latin text "CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CAETERA OBIS CONSPICUA" is inscribed around the perimeter of the seal.

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA PROMOVER LA IMAGEN DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA JUVENTUD, EDUCACIÓN Y DEPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN LUCAS SACATEPÉQUEZ”

DIANA ELOISA REYES OBANDO

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021

Universidad De San Carlos De Guatemala

Escuela De Ciencias De La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

“Diagnóstico y propuesta de comunicación interna y externa para promover la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez”

Presentado por:

Diana Eloisa Reyes Obando

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

Licenciado Luis Fernando Lucero

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 Yuma

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Diana Eloisa Reyes Obando
Carné: 201408088
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y propuesta de comunicación interna para promover la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

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

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Fernando Lucero
Supervisor

M.A. Evelyn Morazán
Supervisora

Dr. José María Torres Carreón
Coordinador





Guatemala 8 de marzo de 2021
EPSL-C0144

Máster:
José Carlos Ismatul Rejopachi
Director
Dirección Municipal de Juventud, Educación y Deporte
San Lucas Sacatepequez
Presente.

Distinguido Máster Ismatul:

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 **Diana Eloisa Reyes Obando**, carné no. **201408088** 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 el 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 Carera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





OFICIO 240-2021 RR. HH/ni

San Lucas Sacatepéquez, 10 de marzo del 2021

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 cordial saludo, deseándole toda clase de éxitos y bendiciones en sus labores.

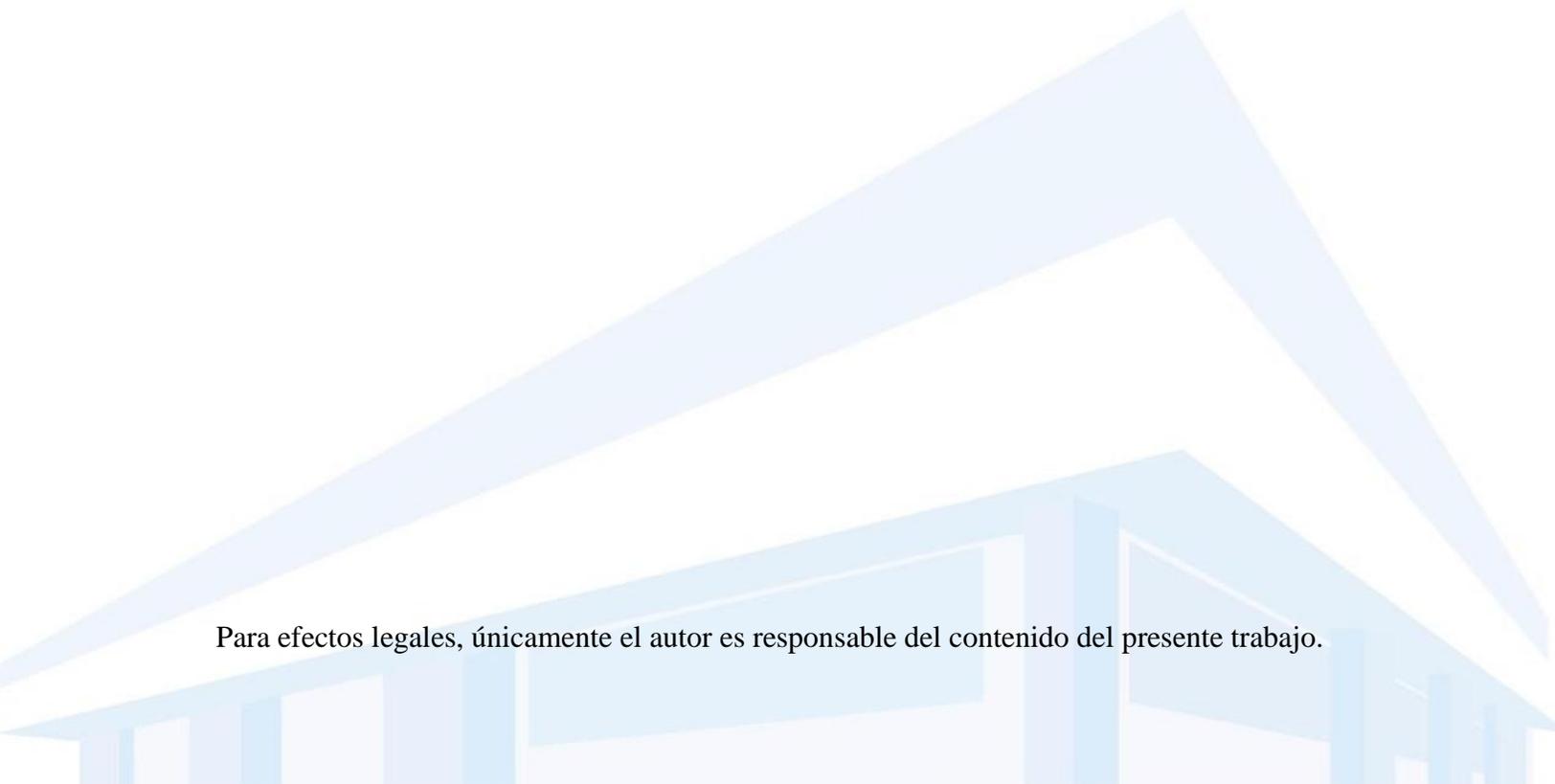
Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado a la estudiante: **Diana Eloisa Reyes Obando**, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en nuestra Empresa Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, nos adaptaremos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su respetable institución.

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

Atentamente,



Licda. Nayeli Josabeth Lima González de Gutiérrez
Directora Municipal de Recursos Humanos
Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez
Departamento de Sacatepéquez

The bottom of the page features a decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent blue geometric shapes. These shapes form a stylized, abstract representation of a building's roofline and columns, extending across the width of the page.

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria a

- Dios:** Por darme la fuerza, la salud y el entusiasmo para cumplir una meta más en mi vida y crecer de manera profesional y personal.
- Mis padres:** Edgar Reyes y Nora de Reyes por ser el pilar fundamental en mi vida, por darme su amor y apoyo incondicional. Gracias a ellos por ser mi mayor motivación, les debo todos mis éxitos. Son lo mejor que tengo en mi vida.
- Mis abuelos:** Papá Arturo, Mita, Pito por estar a mi lado en esta etapa de mi vida y brindarme su apoyo incondicional. Y a mi amor bello Taty porque siempre me alentó a seguir adelante, sé que hubieras sido la más feliz por verme cumplir esta meta. A Papito Chepe por siempre apoyarme.
- Mis hermanos:** Andrea, Nicole, Dilan por aguantar mis rabietas y enojos, por siempre estar a mi lado y por su apoyo incondicional. A mi hermano Sebastián que me acompaña desde el cielo. Son parte importante en mi vida y gran motivación.
- Mi familia:** Mis tíos Nina, Ludvin, Josué y Sofy por siempre brindarme su apoyo y motivación en esta etapa de mi vida, a mi tía Betsy por ser mi guía para culminar mi carrera universitaria. A mi tío Juan Antonio por sus palabras de aliento, a mis tíos políticos, a mi cuñado, primos y sobrinos por su cariño, apoyo y risas a lo largo de esta etapa.
- Mis amigos** Gustavo, Iván, Alejandra, Kevin, Cristian, Alicia, Camila, Andrea, a quienes quiero mucho, respeto, admiro y me han acompañado en mi vida académica. A Yamy y Pily por siempre darme su apoyo y cariño. A José Carlos por darme tu cariño, apoyo incondicional y ser un ejemplo.

Agradecimientos a

La Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias de la Comunicación:

Por ser mi casa de estudios, proporcionarme conocimientos durante mi carrera y herramientas para mi crecimiento profesional. Por brindarme nuevas experiencias y grandes amistades.

Mis asesores :

Licenciado Mynor Martínez, quién me brindo su apoyo y conocimiento en la etapa inicial de mi proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado y al Licenciado Fernando Lucero por su apoyo y acompañamiento en la última etapa y proceso para lograr esta meta.

Doctor José María Torres:

Por el apoyo durante este proceso, en un momento atípico debido a la crisis sanitaria generada por la pandemia del COVID-19.

Máster Evelin Morazán:

Por su dedicación, paciencia y apoyo durante la realización del EPS de licenciatura.

La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez:

Por abrirme las puertas de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte para la elaboración y ejecución del proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado. Al Licenciado José Carlos Ismatul por su apoyo durante el proceso.

Índice

| | |
|--|------|
| Índice de figuras | i |
| Índice de tablas | iii |
| Introducción..... | vi |
| Antecedentes..... | vii |
| Justificación | viii |
| Capítulo 1 | 1 |
| Diagnóstico de comunicación..... | 1 |
| 1.1. La Institución | 1 |
| 1.2. Perfil Institucional..... | 1 |
| 1.3. Ubicación geográfica | 2 |
| 1.4. Integración y alianzas estratégicas..... | 5 |
| 1.5 Origen e historia..... | 5 |
| 1.6. Departamentos o dependencias de la institución | 7 |
| 1.7. Organigrama de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez | 8 |
| 1.8. Misión | 9 |
| 1.9. Visión..... | 9 |
| 1.10. Objetivos institucionales..... | 9 |
| 1.11. Público objetivo | 10 |
| 1.12. Diagnóstico | 10 |
| 1.13. Objetivo general y objetivos específicos | 11 |
| 1.13.1 Objetivo general | 11 |

| | | |
|----------------------------------|---|----|
| 1.13.2 | Objetivos específicos del Diagnóstico | 11 |
| 1.14. | Tipos de Investigación | 12 |
| 1.15. | Enfoque | 13 |
| 1.15.1. | Tipos de enfoque | 13 |
| 1.16. | Técnicas de recolección de datos | 14 |
| 1.16.1. | Observación..... | 15 |
| 1.16.1.2. | Lo observado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes | 16 |
| 1.16.2. | Documentación..... | 18 |
| 1.16.3. | Entrevistas a profundidad..... | 19 |
| 1.16.4. | Encuestas..... | 21 |
| 1.17. | Interpretación de resultados | 22 |
| 1.17.1. | Encuesta 1: Comunicación Interna..... | 22 |
| 1.17.2 | Encuesta 2: Comunicación Externa..... | 35 |
| 1.18. | FODA..... | 43 |
| 1.19. | Problemas detectados..... | 45 |
| 1.20. | Planteamiento del problema comunicacional | 46 |
| 1.21. | Indicadores de éxito | 46 |
| 1.22. | Proyecto a desarrollar | 47 |
| Capítulo 2 | | 48 |
| Plan estratégico de comunicación | | 48 |
| 2.1. | Plan Estratégico de Comunicación | 48 |
| 2.2. | Misión | 49 |
| 2.3. | Visión..... | 49 |
| 2.4. | Elementos comunicacionales..... | 49 |

| | |
|--|----|
| 2.4.1. Comunicación organizacional | 50 |
| 2.4.2. Comunicación interna | 52 |
| 2.4.3. Comunicación externa..... | 53 |
| 2.5. Alcances y límites de la estrategia..... | 55 |
| 2.5.1. Alcances | 55 |
| 2.5.2. Límites..... | 55 |
| 2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional..... | 55 |
| 2.6.1. Objetivos de la Estrategia..... | 56 |
| 2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos | 57 |
| 2.6.3. Los indicadores para medir su cumplimiento | 58 |
| 2.6.4. Los instrumentos | 59 |
| 2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia | 60 |
| 2.7. Financiamiento..... | 65 |
| 2.8. Presupuesto | 65 |
| 2.9. Beneficiarios | 66 |
| 2.10. Recursos Humanos | 67 |
| 2.11. Áreas Geográficas de Acción..... | 67 |
| 2.12. Cuadro comparativo de la Estrategia | 68 |
| 2.13. Cronograma del Plan de Comunicación | 71 |
| Capítulo 3 | 73 |
| Ejecución de la Estrategia..... | 73 |
| 3. Informe de la ejecución..... | 73 |
| 3.1. Ejecución 1: diseño de logotipo | 73 |
| 3.2. Ejecución 2: creación de la misión y visión..... | 74 |

| | |
|--|----|
| 3.3. Ejecución 3: diseño de manual de identidad | 75 |
| 3.4. Ejecución 4: diseño de artes para rotulación del logotipo, misión y visión y banner | 77 |
| 3.5. Ejecución 5: creación de página de <i>Facebook</i> como canal externo | 79 |
| 3.6. Ejecución 6: elaboración de posts para ambos canales de comunicación externa | 80 |
| 3.7. Actividades y calendarización..... | 82 |
| Conclusiones..... | 85 |
| Recomendaciones | 86 |
| Referencias | 87 |
| E-grafías..... | 88 |
| Anexos | 89 |



Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Porcentaje de pueblo de pertenencia INE | 3 |
| Figura 2: Ubicación Municipalidad..... | 4 |
| Figura 3: Ubicación Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte | 4 |
| Figura 4: organigrama de la institución..... | 8 |
| Figura 5: ¿Conoce usted la misión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez?..... | 22 |
| Figura 6: ¿Conoce usted la visión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez?..... | 23 |
| Figura 7: ¿Conoce usted el objetivo principal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?..... | 24 |
| Figura 8: ¿Está usted al tanto de los programas y proyectos que realiza la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? | 25 |
| Figura 9: ¿Cuál es el público objetivo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?..... | 26 |
| Figura 10: ¿Qué sistema de comunicación utiliza con su jefe inmediato para intercambiar información?..... | 27 |
| Figura 11: ¿A través de que medio de comunicación se entera usted de la nueva información que brindan en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? | 28 |
| Figura 12: ¿Considera usted que la comunicación fluye bien en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? | 29 |
| Figura 13: ¿Cuál de los siguientes sistemas de comunicación cree usted que podría mejorarse en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? | 30 |
| Figura 14: ¿Cree usted que la Dirección transmite información clara y efectiva que contribuye a su desempeño laboral? | 31 |

| | |
|--|----|
| Figura 15: ¿Cómo considera usted el clima laboral en la Dirección Municipal de la Juventud Educación y Deporte?..... | 32 |
| Figura 16: ¿Realizan reuniones de trabajo en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?..... | 33 |
| Figura 17: ¿Con que frecuencia la Dirección Municipal de la Juventud Educación y Deporte realiza reuniones de trabajo? | 34 |
| Figura 18: ¿Cuál es su género?..... | 35 |
| Figura 19 ¿Qué redes sociales utilizas con más frecuencia? | 36 |
| Figura 20: ¿Conoce usted la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? | 37 |
| Figura 21: ¿Conoce la ubicación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? | 38 |
| Figura 22: ¿Conoce los programas o proyectos que realiza la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?..... | 39 |
| Figura 23: ¿Conoce usted los medios de comunicación que la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes utiliza para informar acerca de sus actividades y programas? | 40 |
| Figura 24: ¿Te gustaría conocer más información acerca de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes? | 41 |
| Figura 25: ¿Por qué medios de comunicación te gustaría recibir información de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes?..... | 42 |
| Figura 26: Variación de logo | 73 |
| Figura 27: Manual de identidad..... | 75 |
| Figura 28: Manual de identidad..... | 76 |
| Figura 29: Manual de identidad..... | 76 |
| Figura 30: Arte misión..... | 77 |
| Figura 31: Arte visión..... | 78 |

| | |
|---|----|
| Figura 32: Arte banner informativo..... | 78 |
| Figura 33: Página de <i>Facebook</i> | 79 |
| Figura 34: Posts medidas de bioseguridad | 80 |
| Figura 35: Post jóvenes destacados 2021 | 81 |
| Figura 36: Posts portada de página de <i>Facebook</i> | 81 |

Índice de tablas

| | |
|-------------------------------------|----|
| Tabla 1: Resultados figura 5..... | 22 |
| Tabla 2: Resultados figura 6..... | 23 |
| Tabla 3: Resultados figura 7..... | 24 |
| Tabla 4: Resultado figura 8 | 25 |
| Tabla 5: Resultado figura 9 | 26 |
| Tabla 6: Resultados figura 10..... | 27 |
| Tabla 7: Resultados figura 11..... | 28 |
| Tabla 8: Resultados figura 12..... | 29 |
| Tabla 9: Resultados figura 13..... | 30 |
| Tabla 10: Resultado figura 14 | 31 |
| Tabla 11: Resultados figura 15..... | 32 |
| Tabla 12: Resultados figura 16..... | 33 |
| Tabla 13: Resultados figura 17..... | 34 |
| Tabla 14: Resultados figura 18..... | 35 |
| Tabla 15: Resultados figura 19..... | 36 |

| | |
|---|----|
| Tabla 16: Resultados figura 20..... | 37 |
| Tabla 17: Resultados figura 21 | 38 |
| Tabla 18: Resultados figura 22..... | 39 |
| Tabla 19: Resultados figura 23..... | 40 |
| Tabla 20: Resultados figura 24..... | 41 |
| Tabla 21: Resultados figura 25..... | 42 |
| Tabla 22: Análisis FODA..... | 44 |
| Tabla 23: Acciones | 57 |
| Tabla 24: Indicadores de cumplimiento | 58 |
| Tabla 25: Instrumentos y temporalidad..... | 59 |
| Tabla 26: Acción 1 | 60 |
| Tabla 27: Acción 2 | 60 |
| Tabla 28: Acción 3 | 61 |
| Tabla 29: Acción 4 | 61 |
| Tabla 30: Acción 5 | 62 |
| Tabla 31: Acción 6 | 62 |
| Tabla 32: Acción 7 | 63 |
| Tabla 33: Acción 8 | 63 |
| Tabla 34: Acción 9 | 64 |
| Tabla 35: Acción 10 | 64 |
| Tabla 36: Presupuesto de las acciones..... | 65 |
| Tabla 37: Beneficiarios primarios | 66 |
| Tabla 38: Beneficiarios secundarios..... | 66 |

| | |
|--|----|
| Tabla 39: Recursos humanos que formaran parte del plan estratégico | 67 |
| Tabla 40: Estrategia de comunicación..... | 68 |
| Tabla 41: Cronograma..... | 71 |
| Tabla 42: Cronograma..... | 71 |
| Tabla 43: Diseño de logotipo | 73 |
| Tabla 44: Creación de misión y visión..... | 74 |
| Tabla 45: Diseño de manual de identidad gráfica | 75 |
| Tabla 46: diseño de artes para impresión | 77 |
| Tabla 47: Creación página de <i>Facebook</i> | 79 |
| Tabla 48: Elaboración de posts canales de comunicación..... | 80 |
| Tabla 49: Cronograma de actividades | 82 |
| Tabla 50: Cronograma de actividades | 83 |
| Tabla 51: Cronograma de actividades | 83 |

Introducción

Este documento permitirá conocer los problemas de comunicación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez a través de un diagnóstico comunicacional y establecer estrategias de comunicación enfocadas en los públicos internos y externos de la institución.

En la primera parte del trabajo se detalla el origen e historia de la unidad como del municipio de San Lucas Sacatepéquez, la ubicación geográfica de las instalaciones de ambas instituciones, su naturaleza, sus principales actividades y departamentos como el organigrama de la institución.

Se desarrollan los fundamentos epistemológicos que sustentan la investigación realizada en la Unidad Municipal antes mencionada, citando distintos autores que abordan las temáticas principales que sirvieron de base para realizar el trabajo.

El diagnóstico comunicacional se realizó a través de una investigación descriptiva con un enfoque mixto utilizando técnicas de recolección de datos cuantitativos y cualitativos como observación, documentación, entrevistas y encuestas de comunicación interna y externa de la institución.

Basado en los resultados obtenidos durante el diagnóstico comunicacional se determinó que en dicha Dirección Municipal se necesita fortalecer la comunicación interna y externa para optimizar el desarrollo de los programas y proyectos de la institución como su comunicación.

Por lo que el objetivo es implementar un plan de comunicación y desarrollar estrategias viables y alcanzables para crear y mejorar la imagen institucional y principalmente los canales de comunicación externa, debido a la necesidad de comunicación a través de la virtualidad, por consiguiente, a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.

Antecedentes

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no posee ningún tipo de antecedente relacionado con proyectos de comunicación debido a que la institución fue recientemente creada, a raíz de la reingeniería de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

Anteriormente la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez contaba con la Oficina Municipal de la Juventud y la Academia de Deportes, las cuales utilizaban una página de *Facebook* que fueron creadas por el personal de dichas instituciones. “La página de *Facebook* de la Oficina Municipal de la Juventud fue creada en el año 2020, para promocionar las actividades a realizar en conmemoración del día de la Juventud” comentó José Carlos Ismatul (marzo, 2021), director de la Dirección.

Según César de la Rosa (marzo, 2021), actual coordinador del Departamento de Deportes, la Academia Municipal de Deportes contaba con un perfil de esa red social que fue creado en el 2011 por quién en ese entonces era el coordinador de la academia. En el 2018, se creó una nueva página de *Facebook*, tanto el perfil como la cuenta han sido utilizadas para informar de las actividades que se realizan en los diversos programas y dar a conocer a sus seguidores los horarios y resultados de los partidos del equipo oficial de fútbol de la Municipalidad.

La Oficina Municipal de la Juventud y la Academia Municipal de Deportes se unieron y actualmente forman la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, el cual no cuenta con ninguna página web ni red social para dar a conocer a la población los diversos programas y proyectos que realizan.

En marzo del 2020 se dio a conocer en Guatemala el primer caso de COVID-19, por lo que activaron una serie de medidas para la contención de la pandemia y las actividades presenciales se suspendieron y comenzó la virtualidad. Este proyecto de comunicación nace de la necesidad de dar a conocer los programas y proyectos que la institución posee en beneficio de los niños y jóvenes del municipio de San Lucas Sacatepéquez, los cuales se trabajan de manera virtual.

Justificación

Este proyecto comunicacional del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) para optar por el título de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala se realizó en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez con el objetivo de recabar información, analizarla y detectar los problemas comunicacionales que posee la institución y de esta manera establecer estrategias para fortalecerlos.

La Dirección fue creada a raíz de la reingeniería de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez y la unión de la Oficina Municipal de la Juventud y la Academia Deportiva Municipal por lo que es una institución recientemente creada que no posee una imagen o identidad corporativa. Debido a la pandemia actual por la crisis sanitaria del COVID-19, los programas y proyectos de la Dirección son llevados a cabo de manera virtual por lo que es necesario contar con canales de comunicación.

Se realizó una investigación descriptiva con enfoque mixto en el que se utilizaron técnicas de recolección de datos cuantitativos y cualitativos como la observación, la documentación, las entrevistas y las encuestas que se analizaron y de los cuales se obtuvieron los problemas de comunicación interna y comunicación externa que posee la institución.

El proyecto busca solucionar los problemas de comunicación encontrados en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes con la creación de una estrategia comunicacional que beneficie a los empleados como a los niños y jóvenes del municipio, a través de los programas y proyectos que poseen.

Fortalecer la comunicación de la institución con la creación y posteriormente el mejoramiento de la imagen institucional como de los canales de comunicación externos para la divulgación de los programas, proyectos y de nueva información que sea de beneficio para la comunidad sanluqueña.

Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1.1. La Institución

Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

1.2. Perfil Institucional

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte es uno de los departamentos creados a raíz de la reingeniería realizada en la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez; sus oficinas se encuentran en la 4ta calle 5-04 de San Lucas Sacatepéquez, municipio de Sacatepéquez.

La Dirección tiene a su cargo el Departamento de Educación, el Departamento de Deportes y el Departamento de Capacitación técnica. Cada uno se encarga de diversos proyectos y programas en beneficio de los niños y jóvenes del municipio, los cuales son su principal grupo objetivo.

El Departamento de Educación se encarga de dotación de maestros a los diversos Centros Educativos Públicos, gestiona procesos y proyectos educativos como el programa de remozamiento y mantenimiento de los doce centros educativos del municipio.

El Departamento de Deportes tiene como objetivo la masificación del deporte a través de procesos de formación humana en programas o subprogramas como la academia de basquetbol, futbol, karate, ciclismo, atletismo y otros deportes. Coordina el deporte de alto rendimiento y deporte para las personas de la tercera edad.

El Departamento de Capacitación se encarga de preparar a los jóvenes para introducirlos a un proceso laboral formal y que adquieran competencias laborales. La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no cuenta con una identidad visual como tampoco con una misión

y visión general debido a que se encuentran en la primera fase de reingeniería de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

1.3. Ubicación geográfica

El municipio de San Lucas Sacatepéquez está localizado en el departamento de Sacatepéquez de la República de Guatemala, y su cabecera municipal, Antigua Guatemala se encuentra en el km 29.5 de la Carretera Interamericana. Tiene una extensión territorial de 24.5 km² y su topografía es irregular, ya que pertenece al complejo montañoso del Altiplano Central (Gonzalez, 2020).

Sus colindancias son: al Norte con San Bartolomé Milpas Altas, municipio del departamento de Sacatepéquez; al Este con Mixco y Villa Nueva, municipios del departamento de Guatemala, al Sur y Oeste con Santa Lucia Milpas Altas, municipio del departamento de Sacatepéquez. La división política de San Lucas Sacatepéquez está conformada por Aldeas, Caseríos, Cantones y Fincas.

Las Aldeas principales son: Choacorrall, Aldea Zorzoya sector I y II, Aldea el Manzanillo y la Embaulada, sus Caseríos son: San José, Chicamen, Chipablo y Manzanal, entre sus Cantones están Reforma, Cantón Chichorin, Cantón Chituc y Cantón Chivaj y posee varias fincas como Finca la Suiza, El Refugio, Santa Rita, La Esmeralda, California, Xelajú, Finca Lourdes Nacional y La Embaulada.

San Lucas Sacatepéquez tiene una población total estimada de más de 25,000 habitantes. Según el informe del Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2018) Censo de Población y VII de Vivienda el 89% de los habitantes de San Lucas son ladinos y el otro 11% son de etnia Maya, Garífuna, Xinka, Afromestiza o nacionalidad extranjera.

Figura 1: Porcentaje de pueblo de pertenencia INE

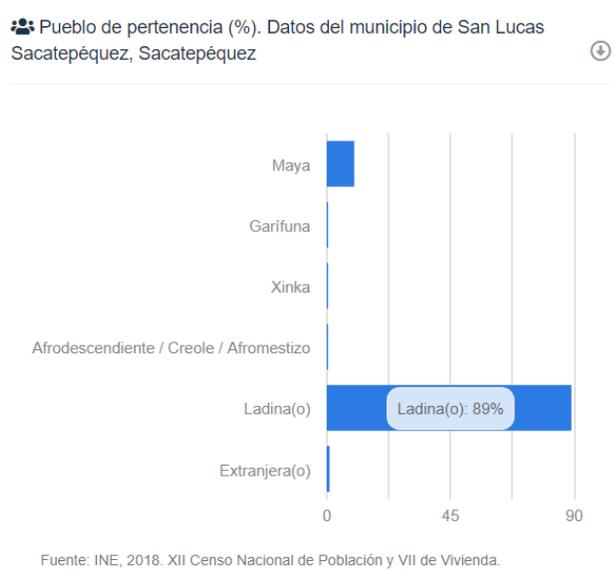


Ilustración de porcentaje de pueblo de pertenencia

Fuente: INE, 2018

San Lucas Sacatepéquez toma su nombre del santo patrono Lucas Evangelista; el 18 de octubre de cada año celebran su tradicional feria patronal en su honor con diversas actividades a lo largo del mes, como procesiones, actividades deportivas, serenatas, conciertos y danzas tradicionales. Se caracteriza por su clima frío, sus paisajes y su gastronomía como el atol de elote.

La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez sufrió una reingeniería en los primeros meses del año 2021 por lo que muchos departamentos y oficinas desaparecieron como la Oficina Municipal de Juventud y la Academia Municipal de Deporte; las cuales se unieron para formar parte de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, haciendo que la institución lleve muy pocos meses de funcionamiento.

La Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se encuentran en la 6ta calle y 4ta avenida esquina, frente al parque central del municipio de San Lucas Sacatepéquez y las oficinas de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se encuentran ubicadas en 4ta calle 5-04 San Lucas Sacatepéquez

Figura 2:Ubicación Municipalidad



Ubicación del Edificio Municipal San Lucas Sacatepéquez,

Fuente: *Google Maps*, 13 de abril 2021

Figura 3: Ubicación Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



Ubicación de oficinas, Dirección Municipal de Juventud, Educación y Deporte

Fuente: *Google Maps*, 13 de abril 2021

1.4. Integración y alianzas estratégicas

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte cuenta con alianzas estratégicas con diversas instituciones públicas y privadas en apoyo de los niños y jóvenes del municipio de San Lucas Sacatepéquez.

a) El Ministerio de Educación (Mineduc), a través de su Dirección de Educación Especial y Dirección de Educación Extraescolar brinda capacitaciones a docentes del municipio y apoyo en proyectos de educación regular y extracurricular.

b) El Consejo Nacional de la Juventud (CONJUVE), realiza diversos programas en beneficio de la juventud sanluqueña.

c) El programa de educación Profuturo y la Fundación Sergio Paiz Andrade (FUNSEPA) brinda capacitación a docentes del municipio y apoyo con dotación de equipo tecnológico a las escuelas públicas del municipio.

d) El programa Valentina de FUNSEPA brinda capacitación y apoyo para la inserción laboral de jóvenes sanluqueños.

e) La Fundación Guatemalteca para niños con sordoceguera Alex (FUNDAL), brinda capacitación para docentes y apoyo en atención de niños con capacidades especiales del municipio de San Lucas Sacatepéquez.

f) La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte recibe a practicantes de las diferentes facultades o escuelas de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC).

1.5 Origen e historia

En el año 2009 la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez comenzó el proceso de creación de la Academia Municipal de Deportes con el objetivo de promover el deporte en el municipio. En el

año 2013 se inauguró el polideportivo municipal con el fin de que los niños, jóvenes y adultos tuvieran un espacio para ejercitarse y practicar las diferentes disciplinas deportivas.

Según acta 22-2014 con fecha dieciocho de marzo del 2014, la Oficina Municipal de la Juventud fue creada en sesión ordinaria del Concejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez, el cual estaba conformado por Yener Haroldo Plaza Natareno, alcalde Municipal, Reginaldo Rejopachi Mateo, Concejal Primero, Gustavo Borrayo Castañeda, Concejal Segundo, César Augusto Hernández Naz, Concejal Tercero, Teresa Ismatul Borrayo, Concejal Cuarto, Roduel Borrayo Martínez, Síndico Primero y Marco Antonio Ramírez, Síndico Segundo

El objetivo de la oficina era abordar los escenarios para las juventudes del municipio y una herramienta para la municipalidad, para responder de mejor manera y conocer todos los factores que impactan la vida de los jóvenes.

El Concejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez integrado por Jorge Adán Rodríguez Diéguez, alcalde Municipal, Claudia Vicente, Concejal Primero, Edwin Pérez, Concejal Segundo, Hugo del Valle, Concejal Tercero, Carlos García, Concejal Cuarto, Mario Rejopachi, Síndico Primero y Reginaldo Rejopachi, Síndico Segundo aprobaron en enero del 2021 la reingeniería organizacional para la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, en la que desaparecieron varias unidades y oficinas, creando otras.

La Academia Deportiva Municipal y la Oficina Municipal de la Juventud, se unen creando la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes, con el objetivo de focalizar los programas sociales de educación, juventud y deporte y promover el desarrollo humano, social y económico de los niños y jóvenes del municipio.

Director: Máster José Carlos Ismatul Rejopachi

Jefe del Departamento de Educación: Gloria Maldonado

Jefe del Departamento de Deporte: César de la Rosa

1.6. Departamentos o dependencias de la institución

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez cuenta con tres departamentos, el Departamento de Educación, el Departamento de Deportes y el Departamento de Capacitación Técnica.

a) El Departamento de Educación se encarga de gestionar procesos educativos que han realizado en coordinación con el Ministerio de Educación como educación extraescolar, academia de idiomas, educación a distancia, educación inclusiva y fortalecimiento a la infraestructura educativa a través del programa de remozamiento y mantenimiento de los 12 centros educativos públicos del municipio y la dotación de maestros, comentó Gloria Maldonado (marzo, 2021), coordinadora del Departamento de Educación.

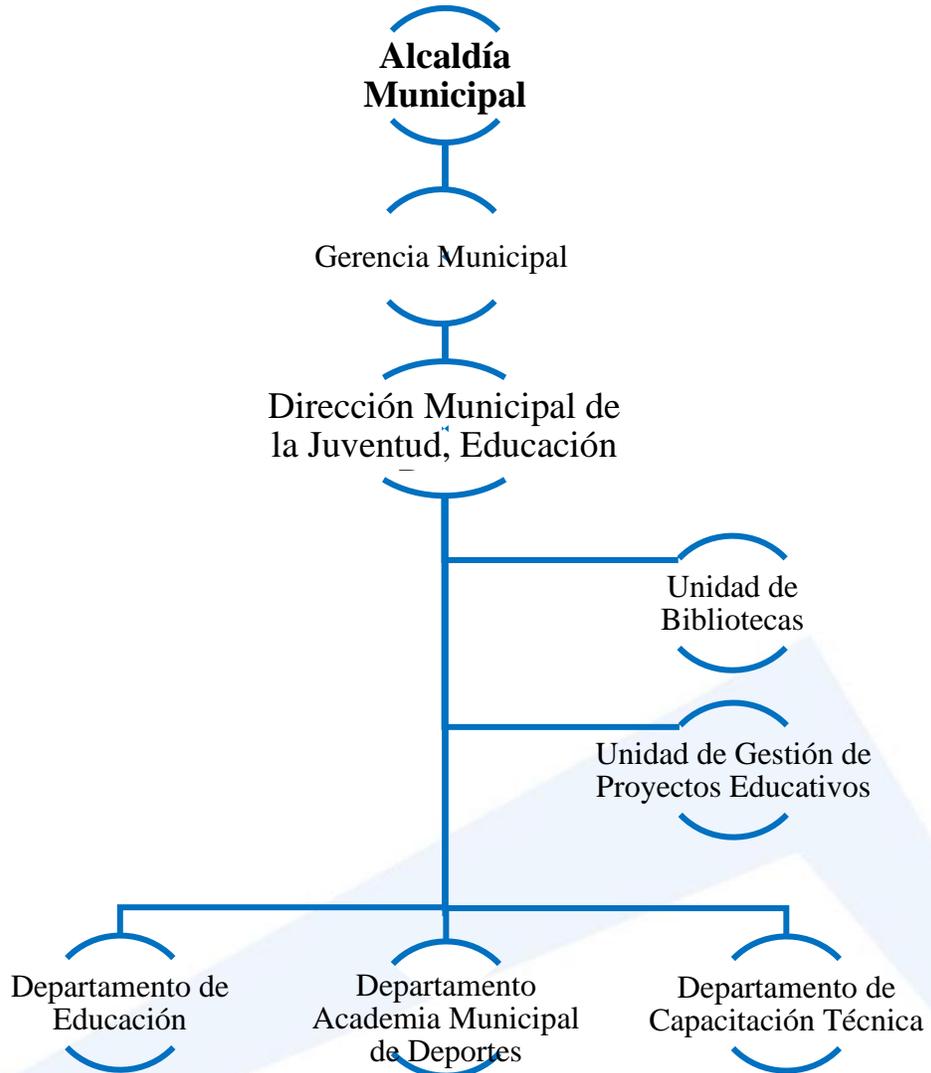
b) El Departamento de Deportes tiene como principal objetivo la masificación del deporte a través de procesos de formación humana en programas o subprogramas. Maneja programas de actividad física por salud y un programa de selección de talentos dentro de las academias de deportes.

El Departamento de Deportes cuenta con la academia de fútbol, la academia de baloncesto, la academia de atletismo, la academia de voleibol, la academia de ciclismo y programas de actividad física por salud como, aeróbico, zumba, programa de taichi y *training*.

c) El Departamento de Capacitación técnica tiene como objetivo preparar a los jóvenes sanluqueños para introducirlos a un proceso laboral formal como también capacitarlos para que adquieran competencias laborales.

1.7. Organigrama de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

Figura 4: organigrama de la institución



Organigrama Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

Fuente: elaboración propia

1.8. Misión

Fomentar la participación ciudadana responsable para incidir en la sociedad y en las políticas públicas que busquen el desarrollo humano a través de la mejora de los servicios básicos, salud, educación e infraestructura, que son derechos inherentes a todas las personas. Garantizar el acceso a oportunidades económicas, sociales, culturales, ambientales, educativas y deportivas; fomentando la convivencia en una cultura de paz, armonía y cooperación entre los habitantes del municipio de San Lucas Sacatepéquez. (Plan Estratégico Municipal , 2021)

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no posee una misión debido a que el proceso de reingeniería está en su primera fase. Según José Carlos Ismatul, (marzo, 2021) “La misión y visión están diseñados, pero no aprobados por lo que no se pueden hacer públicos”

1.9. Visión

Ser una comuna transparente con participación de sus vecinos, ganadora de la confianza de su población por la calidad de la prestación de los servicios y en la ejecución del gasto público, desarrollando programas sociales, culturales, deportivos y otros para cimentar valores en la población, principalmente de respeto a las personas y tolerancia a la diversidad que enriquece a todos. (Plan Estratégico Municipal , 2021)

La Dirección Municipal de Juventud, Educación y Deporte no posee visión debido a que la reingeniería se encuentra en su primera fase.

1.10. Objetivos institucionales

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, no posee objetivos institucionales debido a que la reingeniería se encuentra en su primera fase, actualmente se encuentran en proceso de verificación para su posterior publicación, informó José Carlos Ismatul (marzo, 2021), director.

1.11. Público objetivo

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes realiza diversos programas y proyectos enfocados en los niños y jóvenes del municipio, del nivel preprimario, primario y básico. El proyecto por realizar se enfocará en la comunicación interna y externa de la institución y el grupo objetivo serán los colaboradores de la institución como los jóvenes del nivel básico, quienes utilizan de manera continua las redes sociales y se verán beneficiados de los programas y proyectos que realiza la Dirección y el público en general.

1.12. Diagnóstico

El diagnóstico es una estrategia o proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de la situación o realidad actual de una organización, en todas sus áreas y los distintos grupos que las conforman, con el objetivo de evaluar los sistemas de comunicación de la organización, y así modificar esa realidad, es también el punto de partida para realizar una planificación o determinar una situación o problema.

El diagnóstico determina elementos o características de una realidad, permite ubicar los principales problemas en determinadas situaciones como. “El diagnóstico de la comunicación es una forma de evaluación que implica leer situaciones sociales desde lo comunicacional, leer entonces situaciones de comunicación, (...) una mirada específica desde la comunicación” (Bruno, 2011).

Por lo que en el diagnóstico se realizará un proceso de análisis, sistematización e interpretación aplicado a la construcción del análisis comunicacional integrado y un método que analiza los canales de comunicación, emisores, contenidos e impacto de la comunicación de la organización.

La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta y los diferentes públicos que tiene es su entorno. Estos mensajes circulan en varios niveles y de diversas maneras. puede transmitirse, a través de canales interpersonales o de medios de comunicación más o menos sofisticados pueden ser verbales o no verbales, utilizar la estructura formal de la organización o las redes informales. (Collado, 2002)

El diagnóstico comunicacional debe basarse en la comunicación general de la empresa, como la comunicación interna que se basa en el conjunto de actividades efectuadas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, así como la comunicación externa que son los mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos.

Se realizó un diagnóstico comunicacional en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez de manera semipresencial debido a la crisis sanitaria que vive el país por el COVID-19, en el cual se observó que existen necesidades comunicacionales internas y externas en la institución.

1.13. Objetivo general y objetivos específicos

1.13.1 Objetivo general

Evaluar la comunicación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

1.13.2 Objetivos específicos del Diagnóstico

- a) Analizar la comunicación interna de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes.
- b) Establecer los medios de comunicación externa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes.
- c) Identificar la percepción que los jóvenes de 12 a 19 años tienen acerca de la comunicación externa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes.

1.14. Tipos de Investigación

La investigación se caracteriza por utilizar un lenguaje conceptual específico y utilizar técnicas para recabar información y realizarse con teorías y métodos de investigación que hayan sido corroborados con anterioridad para lograr el objetivo de la investigación. El proceso de investigación científica comienza con un problema de investigación.

Una investigación debe fundamentarse por medio del método científico el cual según Gortari (1974) afirma: “Es el procedimiento planteado y sistematizado que se sigue en la investigación para descubrir formas de existencia de la materia y sus procesos (fenómenos) de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento que determinan leyes científicas, profundizando el conocimiento”.

La investigación social es fundamental para el proceso de planificación debido a que permite la agilización en el desempeño de futuras planificaciones. Hernández refiere que “la investigación resulta ser un elemento definitivo para quien toma las decisiones empresariales puesto que gozará de datos reales y concretos respecto al contexto empresarial en que se encuentre, es decir la posible solución o camino a seguir será sobre bases sólidas” (2000, pág. 24).

Existen distintos tipos de investigación científica, los cuales pueden ser: investigación histórica, investigación descriptiva e investigación experimental.

a) La investigación histórica se basa en la reconstrucción del pasado de manera objetiva y exacta, es una investigación retrospectiva de las experiencias pasadas que aplica no solo a la historia sino también a las ciencias de la naturaleza, el derecho, la medicina, las ingenierías y otras disciplinas científicas.

b) La investigación descriptiva se basa en la descripción de la población, situación o fenómeno del cual se centra la investigación. “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición de los procesos de los fenómenos. Un enfoque sobre conclusiones dominantes, cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente” (Moguel, 2005, pág. 24).

c) La investigación experimental según Moguel (2005), se basa en datos obtenidos a través de la experimentación, se presenta mediante la manipulación de una variable no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por que causa se produce una situación o acontecimiento particular.

El diagnóstico comunicacional realizado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se basó en la investigación descriptiva, en la cual se describió la población, situación o fenómeno que interviene en la comunicación de la institución.

1.15. Enfoque

Hay varios tipos de investigación científica los cuales se dividen de acuerdo con su enfoque, de acuerdo con su conocimiento sobre el objeto de estudio y de acuerdo con el periodo de aplicación. La investigación de acuerdo con su enfoque puede ser cualitativa, cuantitativa y mixta; de acuerdo con su conocimiento sobre un estudio puede ser explicativa, descriptiva y exploratoria y de acuerdo con el periodo de aplicación puede ser transversal o longitudinal.

1.15.1. Tipos de enfoque

El enfoque cualitativo se basa en la observación y descripción como base de la investigación y recolección de datos usando principalmente las ciencias sociales, principios teóricos, comprende la interacción social y explica las razones de diferentes aspectos de comportamiento, se utiliza el método inductivo y el investigador participa en su investigación interactuando.

El enfoque cuantitativo se basa en datos numéricos, estadísticos, para recolectar información y probar una hipótesis. busca la objetividad, prueba teorías, se mide numéricamente, utiliza una medición controlada y el método hipotético, deductivo.

En cambio, el método mixto se basa en el análisis de los datos de ambos enfoques. “Este tipo de investigación reúne las ventajas de ambos enfoques ya que, sin perder las ventajas de cuantificar los datos, toma en cuenta los aspectos cualitativos del fenómeno. Aplica el método inductivo-deductivo” (Piloña, 2011, pág. 17). El enfoque mixto es utilizado debido a que su análisis se realiza en conjunto y da un resultado diferente.

En la investigación descriptiva realizada en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes de la Municipalidad de San lucas Sacatepéquez se utilizó un enfoque mixto, recolectando datos e información cuantitativa y cualitativa para su posterior análisis.

1.16. Técnicas de recolección de datos

La técnicas o instrumentos de la investigación son todas aquellas herramientas que se utilizarán para recabar información que será útil durante la investigación, las técnicas pueden ser documentales: que se centra en recursos documentales disponibles y las técnicas de investigación de campo: que se centran en recolectar datos, con información que se obtiene por otras fuentes como las persona.

Ruiz refiere que las técnicas de investigación documental centran su principal función en todos aquellos recursos de uso óptimo y racional de los recursos documentales disponibles de información como la ficha bibliográfica de un libro o ficha hemerográfica de un artículo de revista (2006). Otros también pueden ser materiales sonoros, materiales de video e incluso el internet.

Las técnicas de investigación de campo se utilizan principalmente cuando se necesita una confirmación o experiencia de lo que se está investigando como lo puede ser:

- a) La observación
- b) La entrevista
- c) El cuestionario
- d) La encuesta

e) Diario de campo

Al finalizar una investigación se define cual es la meta final. “Analizar, explicar, identificar y describir las cualidades y determinaciones acerca del objeto que eran desconocidas o confusas antes de iniciar su indagación sistemática” (Ruiz, 2006, pág. 168).

1.16.1. Observación

La observación es una de las técnicas de recolección eficaz, sencilla y eficiente, no suele requerir una información extensa por parte del recopilador y por lo general no depende de otros participantes. Hernández refiere que la observación sirve para detectar fenómenos como patrones de interacción comunicativa entre supervisor y subordinado o entre compañeros de labores empresariales (2000, pág. 46).

La observación es una técnica sistemática que consiste en estudiar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, situaciones sociales o personas en el contexto donde se desarrollan normalmente, permitiendo la comprensión del fenómeno y se fundamenta en buscar el realismo y la interpretación.

1.16.1.1. Tipos de observación

La observación es el primer paso de cualquier investigación, para recabar información, existen varios tipos de observación, algunos de ellos son:

a) Observación directa: se realiza cuando el fenómeno, objeto o sujeto de estudio se encuentra en contacto con el investigador. “Supone que podemos asignar o determinar las propiedades, atributos de los fenómenos utilizando directamente los sentidos y apoyándose en algunos casos en ciertos instrumentos de medición” (Yuni & Urbano, 2006, pág. 44).

b) Observación indirecta: se da cuando el investigador no entra en contacto directo en el fenómeno, objeto o sujeto de estudio y requiere de la utilización de instrumentos apropiados para la captación

de las características del fenómeno, obtiene el conocimiento a través del hecho o fenómeno a través de las observaciones realizadas anteriormente.

a) Observación participativa: se da cuando el investigador toma un rol más activo durante el desarrollo de la investigación y se incluye en el grupo, hecho o fenómeno para conseguir más información, pero puede llegar a modificar el fenómeno.

c) Observación no participativa: según Yuni & Urbano, se da cuando el investigador supone cierta distancia respecto a los fenómenos observados, por lo que asume un rol pasivo y solo se dedica a recopilar datos sin interferir en el proceso o comportamiento del objeto de estudio (2006, pág. 41).

Para el presente estudio elaborado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se utilizó la observación directa y no participativa para recopilar la información necesaria para el diagnóstico comunicacional, el cual se llevó a cabo en visita a las instalaciones, redes sociales y actividades virtuales ante la crisis sanitaria por COVID-19.

1.16.1.2. Lo observado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes

Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

a) Identidad Corporativa

| | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Historia | si |
| Visión y Misión | no posee |
| Valores | no posee |
| Principios | no posee |
| Público Objetivo | niños y jóvenes sanluqueños |
| Actores Clave | |
| Dirección | 4ta calle 5-04 San Lucas Sacatepéquez |
| Teléfono | 7937 3634 |
| No. De Empleados | 32 |

| | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Manual de Procedimientos | si |
| Código de Conducta | si |
| Plan Estratégico Institucional | si |
| Manual de Identidad Gráfica | no posee |
| Organigrama | si |
| Página WEB | no posee |
| Instalaciones Propias | Instalaciones alquiladas |

Fuente: elaboración propia

b) Comunicación Interna

| | |
|---|---------------------------------|
| Correo Institucional | sí posee, es interno |
| Pizarra Informativa | no posee |
| Buzón de Sugerencias | no posee |
| Intranet | no posee |
| Sala de Reuniones | no posee |
| Planta Telefónica | si |
| PBX o 4 dígitos | no posee |
| Salón de Usos Múltiples | no posee |
| Presencial o Teletrabajo | presencial y teletrabajo |
| RRHH | sí, es RRHH de la Municipalidad |
| Canales Formales de Comunicación | correo electrónico |
| Reuniones Semanales | si |
| Personal Calificado de acuerdo con el Puesto | si |
| Manual de Puestos de Trabajo | si |
| Incentivos Laborales | no |

Fuente: elaboración propia

En el estudio de observación realizado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y la creación de la bitácora de observación se identificaron algunas necesidades en la comunicación interna y externa de la institución. Como la falta de una imagen institucional, misión, visión y la falta de redes sociales para dar a conocer los programas y proyectos que realizan.

1.16.2. Documentación

La documentación es una de las técnicas de recolección de datos de la investigación científica, que se basa en recolectar documentos, como libros, manuales, actas o informes de los que se pueda obtener datos e información importante para la investigación.

En el diagnóstico realizado en la Dirección Municipal de la Juventud Educación y Deporte se consultaron varios documentos físicos y digitales que fueron esenciales para la recolección de datos, como manuales, POAS y perfiles de los programas, monografías del municipio y otros documentos que brindaron información para conocer más de San Lucas Sacatepéquez, la Municipalidad, sus Direcciones y Departamentos.

a) Portal Instituto Nacional de Estadística (INE) Censo Poblacional.

<https://www.censopoblacion.gt/graficas>

b) Plan Estratégico Municipal (PEI) San lucas Sacatepéquez 2021.

c) Plan Operativos Anual (POA) de programas y proyectos de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y deporte.

d) Código Municipal San lucas Sacatepéquez.

e) Monografía de San Lucas Sacatepéquez.

f) Bruno, L. D. (2011). El Diagnóstico de comunicación. Diagnóstico y poder, diagnóstico y participación. Universidad Nacional de Plata.

f) Collado, C.F. (2002). La Comunicación en las Organizaciones. México: Editorial Trillas.

g) Gortari, E. d. (1974). Iniciación a la Lógica. México: Editorial Grijalbo.

h) Hernández, R. L. (2000). La investigación en la Comunicación Organizacional. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

i) Piloña, G. A. (2011). Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de campo. Cp Editores.

j) Ruiz, R. (2006) Historia y Evolución del pensamiento científico. México.

1.16.3. Entrevistas a profundidad

En el estudio de observación realizado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes y la creación de la bitácora de observación se identificaron algunas necesidades en la comunicación interna y externa de la institución. Como la falta de una imagen institucional, una misión y visión, como la falta de redes sociales para dar a conocer los programas y proyectos que realizan.

Hernández (2000) refiere que la entrevista es una herramienta que se utiliza frecuentemente en la selección de personal dentro de una empresa. Para su realización se necesita una guía que la estructure para no perder su finalidad. En el diagnóstico realizado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se llevaron a cabo entrevistas a profundidad a personal clave, con el objetivo de evaluar su opinión y percepción de la comunicación interna y externa de la institución

a) Entrevista a José Carlos Ismatul Rejopachi, director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, el 29 de marzo del 2021 de manera presencial en las oficinas de la institución con el objetivo de conocer los departamentos que conforman la dirección, las estrategias y su opinión acerca de la comunicación interna y externa.

José Carlos Ismatul comentó que la Dirección está conformada por el Departamento de Educación, el Departamento de Deportes y el Departamento de Capacitación Técnica, los cuales tienen como objetivo el desarrollo humano, social y económico de los niños y jóvenes en todo su desarrollo. La institución no cuenta actualmente con misión, visión ni objetivos institucionales debido a su reciente creación, como tampoco poseen página Web, ni redes sociales para informar sobre sus programas y proyectos a su público objetivo.

b) Entrevista a Gloria Esmeralda Gómez Maldonado jefa del Departamento de Educación de la Dirección Municipal de la Juventud Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez el día cinco de abril del 2021 en las instalaciones de la institución con el objetivo de conocer acerca del departamento y su función, como su opinión y percepción de la comunicación interna y externa de la Dirección.

Gloria Maldonado destacó que el Departamento de Educación trabaja proyectos de apoyo a la educación, preprimaria, primaria, básica, como también la dotación de maestro y el remozamiento de los centros educativos públicos de San lucas Sacatepéquez, como también capacitación docente, apoyo social y becas de apoyo a estudiantes del municipio.

La comunicación interna con su jefe inmediato y los empleados a su cargo se realiza a través de reuniones mensuales o semanales, como también por medios formales como correo electrónico e informales como *WhatsApp*. Actualmente no se cuenta con una página Web, ni redes sociales para informar los programas y proyectos que maneja el Departamento de Educación.

c) Entrevista a César de la Rosa jefe del Departamento de Deportes de la Dirección Municipal de la Juventud Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez el día cinco de abril del 2021 en las instalaciones del campo municipal con el objetivo de conocer acerca del departamento y su función, como también su opinión y percepción acerca de la comunicación de la Dirección.

César de la Rosa explicó que el Departamento de Deportes tiene como objetivo la masificación del deporte, promoviendo la actividad física como un medio para mantener la salud a través de diversos programas como la academia de fútbol, la academia de baloncesto, academia de atletismo, de voleibol y programas de actividad física por salud como aeróbicos, zumba, y taichí. Comento que la comunicación interna con sus jefes y con los empleados a su cargo se da a través de *WhatsApp* y reuniones eventuales

1.16.4. Encuestas

La encuesta es una técnica cuantitativa de investigación que consiste en la aplicación de un cuestionario a una muestra o universo de población, la cual proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de las personas.

Hernández refiere que “la encuesta es la herramienta que prefieren utilizar en las distintas organizaciones para recolectar la información, ya que la misma ofrece objetivos como detectar patrones y actitudes de comunicación, consta de dos componentes el cuestionario y la muestra” (2000, pág. 43). La encuesta se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a determinado problema.

En el diagnóstico comunicacional de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez se realizaron encuestas enfocadas en evaluar la comunicación de la institución y la percepción que el personal y el grupo objetivo tiene acerca de la imagen institucional, los programas y proyectos de la Dirección.

Actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez cuenta con 32 empleados a los cuales se les aplicó la encuesta, con el objetivo de evaluar la percepción que tienen de la institución y su comunicación.

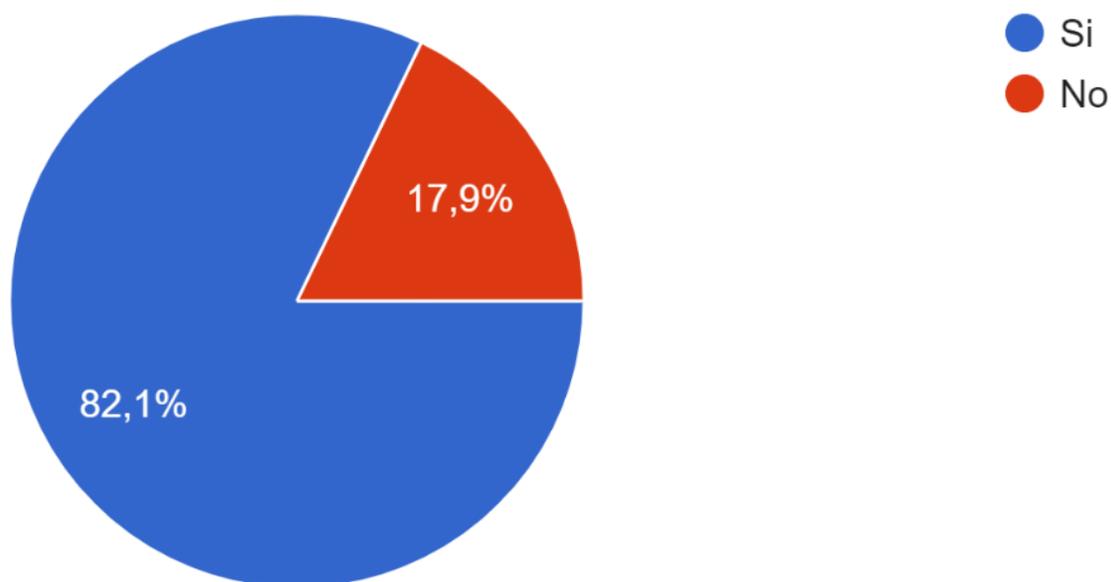
El grupo objetivo de la Dirección Municipal de Juventud, Educación y Deporte son los niños y jóvenes de San lucas Sacatepéquez. Se tomó el universo de 1,800 jóvenes que abarcan de 12 a 19 años, a través de la fórmula de muestra finita con el 95% de confianza se obtuvo la muestra de 317 jóvenes.

Se le aplicó la encuesta de comunicación externa a 317 jóvenes con el objetivo de evaluar la percepción que tienen acerca de las redes sociales y medios de comunicación que tiene la Dirección como también medir el conocimiento que tienen de los programas y proyectos que realiza la Institución.

1.17. Interpretación de resultados

1.17.1. Encuesta 1: Comunicación Interna

Figura 5: ¿Conoce usted la misión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez?



Fuente: elaboración propia

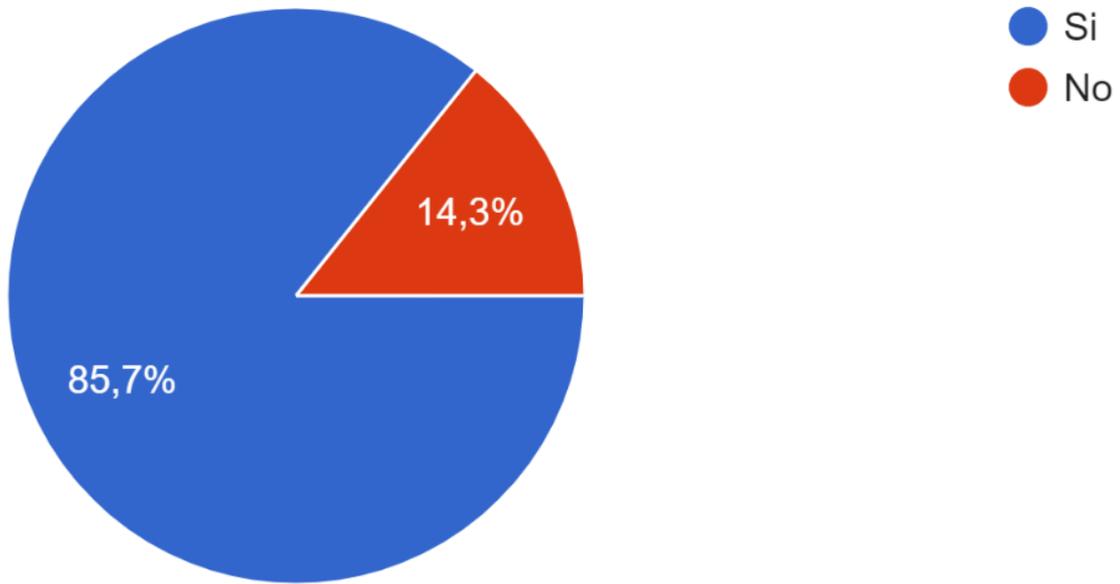
Tabla 1: Resultados figura 5

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 25 | 82.1% |
| No | 5 | 17.9% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Se aplicó la encuesta a 30 empleados de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de los cuales el 82.1 % indicó conocer la misión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez mientras que el 17.9 % manifestó que no. A pesar de que no existe ningún tipo de cuadro o publicación donde esté la misión dentro de las instalaciones de la Dirección, 25 empleados indicaron conocerlo.

Figura 6: ¿Conoce usted la visión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez?



Fuente: elaboración propia

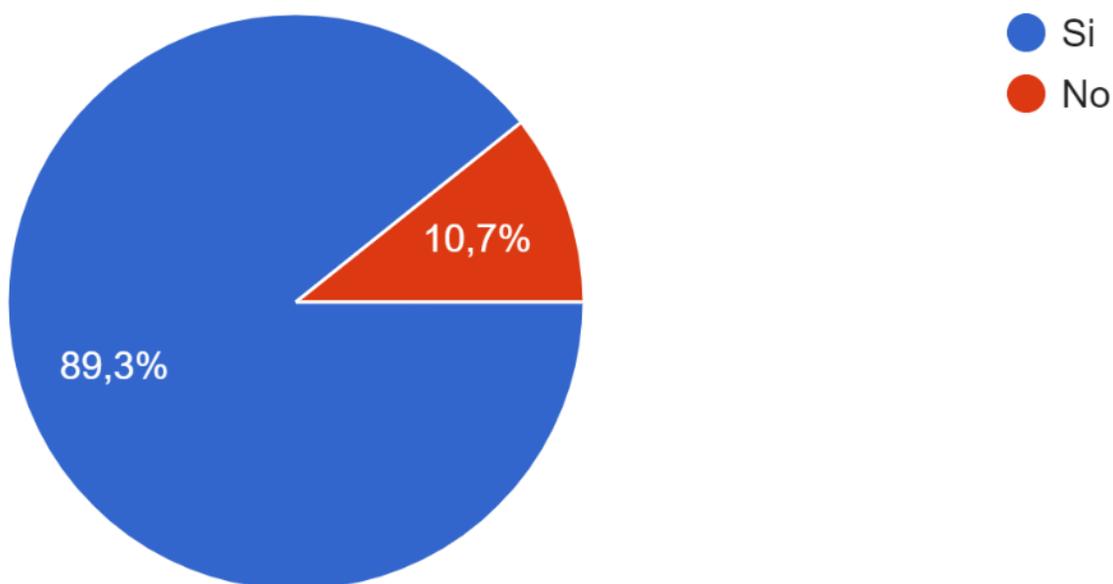
Tabla 2: Resultados figura 6

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 26 | 85.7% |
| No | 4 | 14.3% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

En los resultados de la encuesta el 85.7 % manifestó si conocen la visión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez mientras que el 14.3 % indicó que no. A pesar de que no existe ningún tipo de cuadro o publicación donde se dé a conocer la visión dentro de las instalaciones de la Dirección, 26 empleados indicaron conocerla.

Figura 7: ¿Conoce usted el objetivo principal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

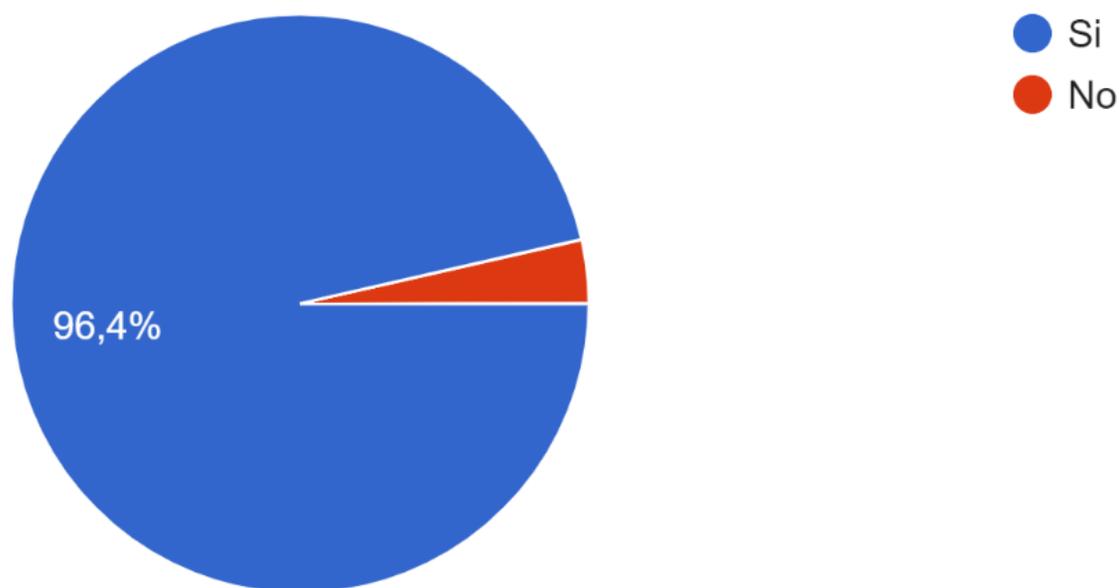
Tabla 3: Resultados figura 7

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 26 | 85.7% |
| No | 4 | 14.3% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 85.7% de los empleados indicó conocer el objetivo principal de la institución mientras que el 14.3 % manifestó que no. Debido a que la Dirección fue recientemente creada los objetivos no han sido aprobados por el Consejo Municipal y no son públicos, pero a pesar de ello 26 empleados indicaron estar al tanto de ellos.

Figura 8: ¿Está usted al tanto de los programas y proyectos que realiza la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

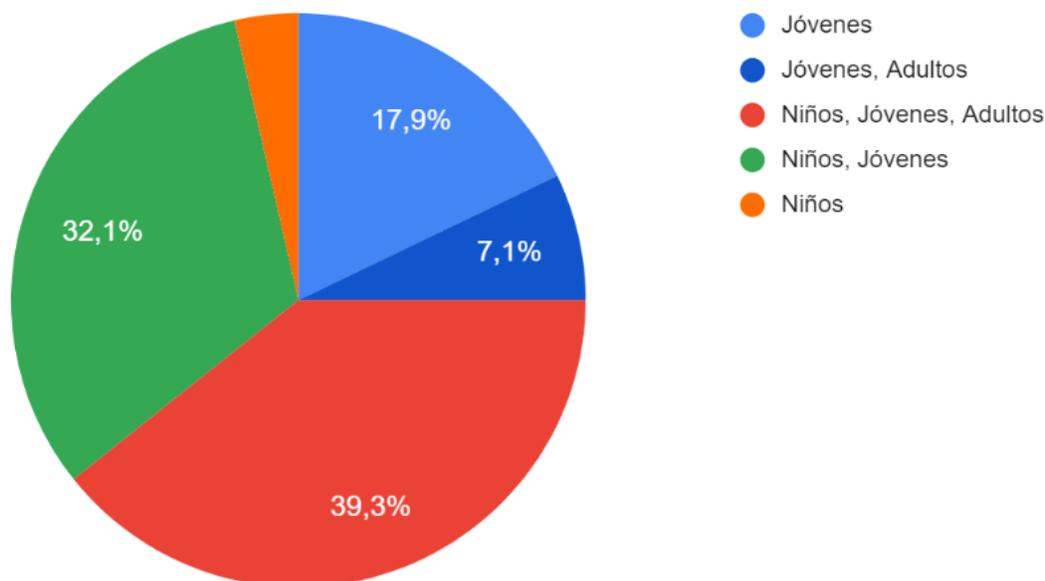
Tabla 4: Resultado figura 8

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 29 | 96.4% |
| No | 1 | 3.6% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Se aplicó la encuesta a 30 empleados de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, 96.4% indicó estar al tanto y el 3.6% manifestó que no. Es evidente que el personal de la Dirección está al tanto de los programas y proyectos que se realizan dentro de la institución.

Figura 9: ¿Cuál es el público objetivo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

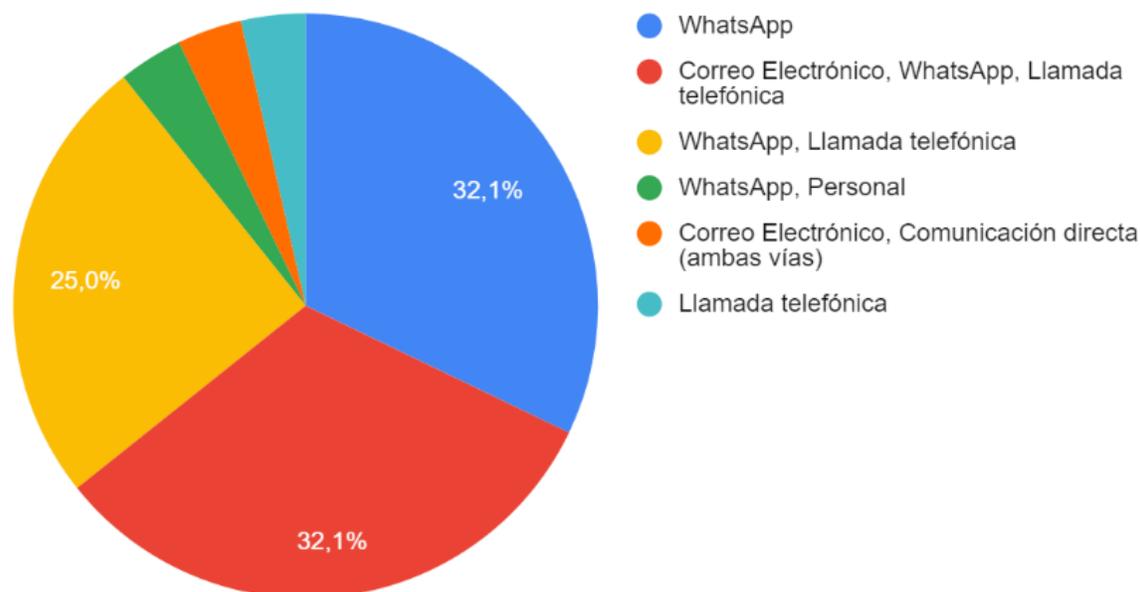
Tabla 5: Resultado figura 9

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Niños | 1 | 3.6% |
| Niños y jóvenes | 10 | 32.1% |
| Niños, jóvenes y adultos | 12 | 39.3% |
| Jóvenes, adultos | 2 | 7.1% |
| Jóvenes | 5 | 17.9% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 3.6% de los empleados indicó que el público objetivo eran niños, el 32.1% que eran niños y jóvenes, el 39.3% que eran niños, jóvenes y adultos, el 7.1% que eran jóvenes y adultos y 17.9% manifestó que eran jóvenes. Es evidente que la información no se está compartiendo de manera adecuada ya que solo 10 empleados conocen el grupo objetivo de la institución que son niños y jóvenes del municipio.

Figura 10: ¿Qué sistema de comunicación utiliza con su jefe inmediato para intercambiar información?



Fuente: elaboración propia

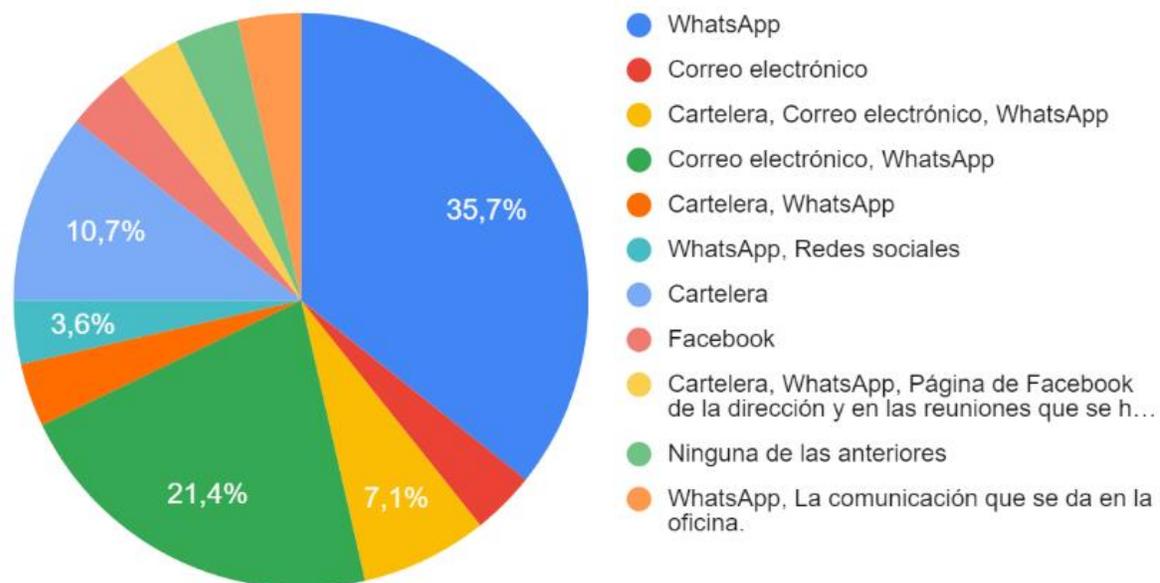
Tabla 6: Resultados figura 10

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|--|-----------|-------------|
| <i>WhatsApp</i> | 10 | 32.1% |
| Correo electrónico, <i>WhatsApp</i> , llamada telefónica | 10 | 32.1% |
| <i>WhatsApp</i> , llamada telefónica | 7 | 25% |
| <i>WhatsApp</i> , personal | 1 | 3.6% |
| Correo electrónico, comunicación directa | 1 | 3.6% |
| Llamadas telefónicas | 1 | 3.6% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 32.1% indicó que solo *WhatsApp*, el 32.1% manifestó que correo electrónico, *WhatsApp* y llamada telefónica, el 25% indicó que *WhatsApp* y llamada telefónica, el 3.6% que *WhatsApp* y personal, el 3.6 % correo electrónico y el 3.6% manifestaron que por llamadas telefónicas. Es evidente que utilizan de manera más frecuente medios informales ya que 28 empleados concordaron con la utilización de mensajería instantánea *WhatsApp*.

Figura 11: ¿A través de que medio de comunicación se entera usted de la nueva información que brindan en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



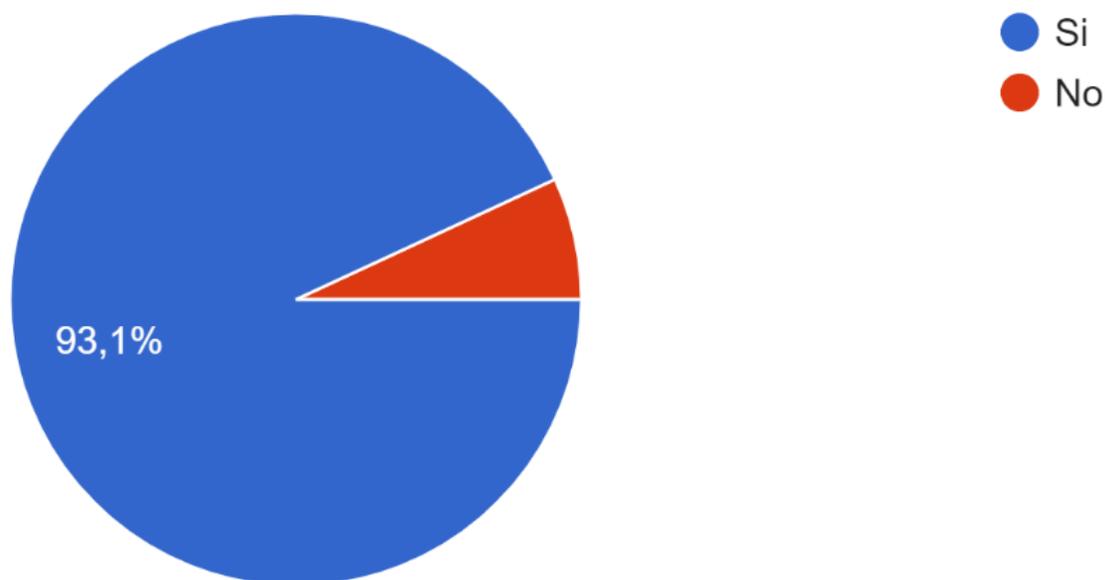
Fuente: elaboración propia

Tabla 7: Resultados figura 11

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|--|-----------|-------------|
| <i>WhatsApp</i> | 11 | 35.7% |
| Correo electrónico | 1 | 3.6% |
| Cartelera, correo electrónico, <i>WhatsApp</i> | 2 | 7.1% |
| Correo electrónico, <i>WhatsApp</i> | 6 | 21.4% |
| Cartelera, <i>WhatsApp</i> | 1 | 3.6% |
| <i>WhatsApp</i> , Redes Sociales | 1 | 3.6% |
| Cartelera | 4 | 10.7% |
| <i>Facebook</i> | 1 | 3.6% |
| Todas las anteriores | 1 | 3.6% |
| Ninguna | 1 | 3.6% |
| <i>WhatsApp</i> , verbal | 1 | 3.6% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Figura 12: ¿Considera usted que la comunicación fluye bien en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

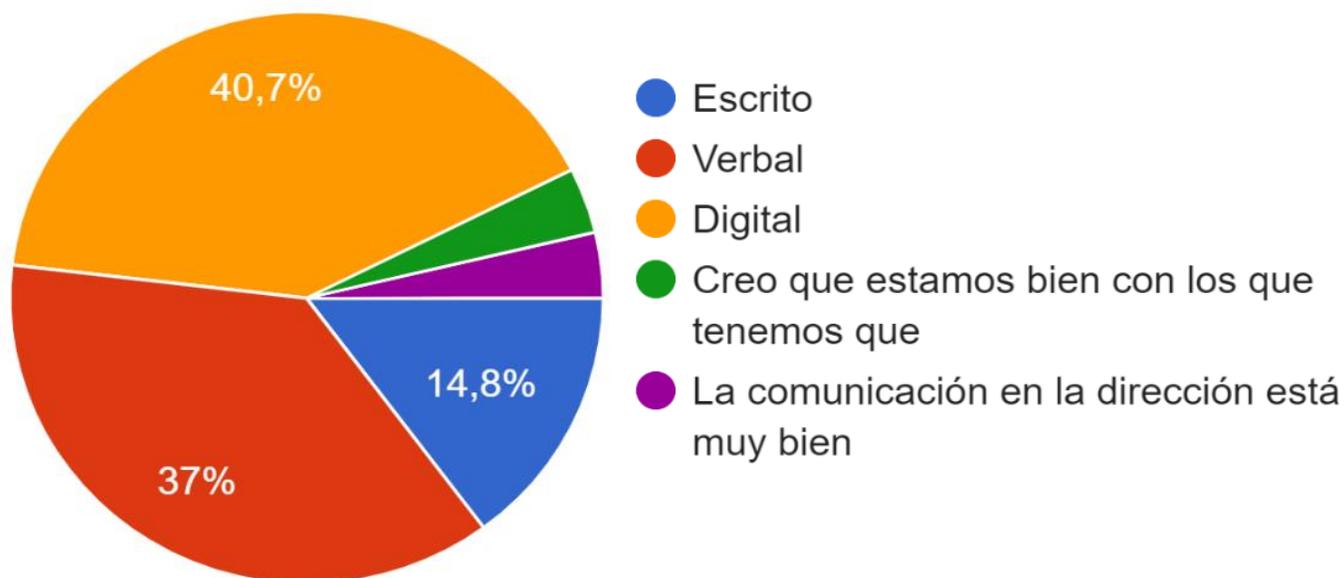
Tabla 8: Resultados figura 12

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 28 | 93.1% |
| No | 2 | 6.9% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 93.1% de los empleados indicó que considera que la comunicación fluye bien en la institución y el 6.9% manifestó que no. Por lo que es evidente que la mayoría de los empleados considera que la comunicación si fluye bien en la Dirección a pesar de las respuestas anteriores en la que se evidencia una deficiencia.

Figura 13: ¿Cuál de los siguientes sistemas de comunicación cree usted que podría mejorarse en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

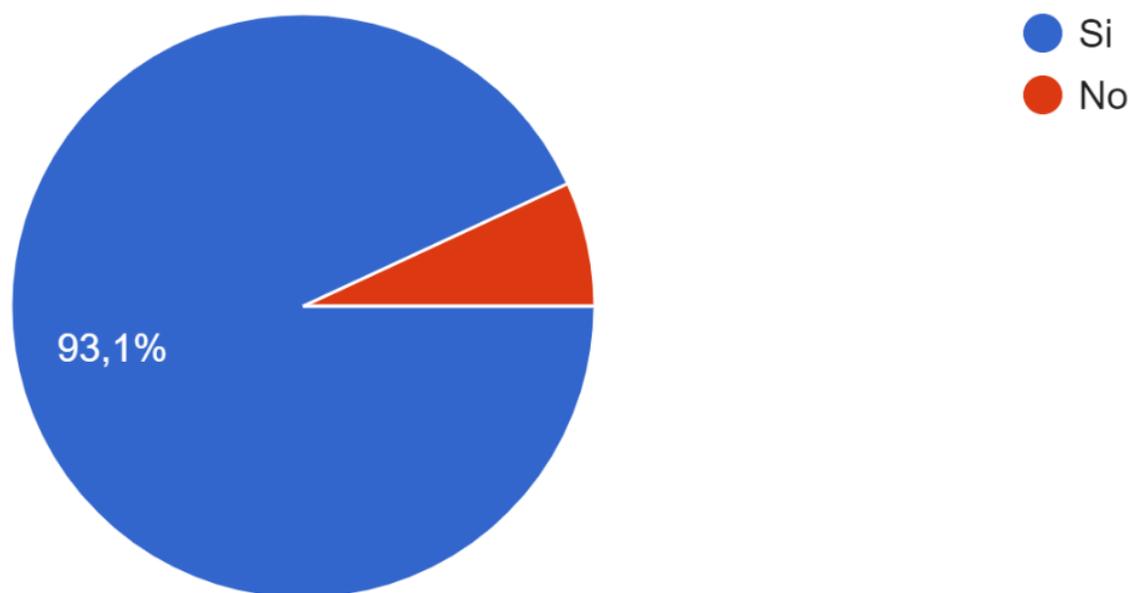
Tabla 9: Resultados figura 13

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Escrito | 5 | 14.8% |
| Verbal | 11 | 37% |
| Digital | 12 | 40.7% |
| Otros | 2 | 7.4% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 14.8% de los empleados considera que el sistema que podría mejorarse en la Dirección es el escrito, el 37% cree que el verbal, el 40.7% el digital y el 7.4% consideran que todos están bien. Según las respuestas es evidente que la mayoría considera que pueden mejorarse los sistemas de comunicación digital y verbal de la Dirección, porque hay una deficiencia.

Figura 14: ¿Cree usted que la Dirección transmite información clara y efectiva que contribuye a su desempeño laboral?



Fuente: elaboración propia

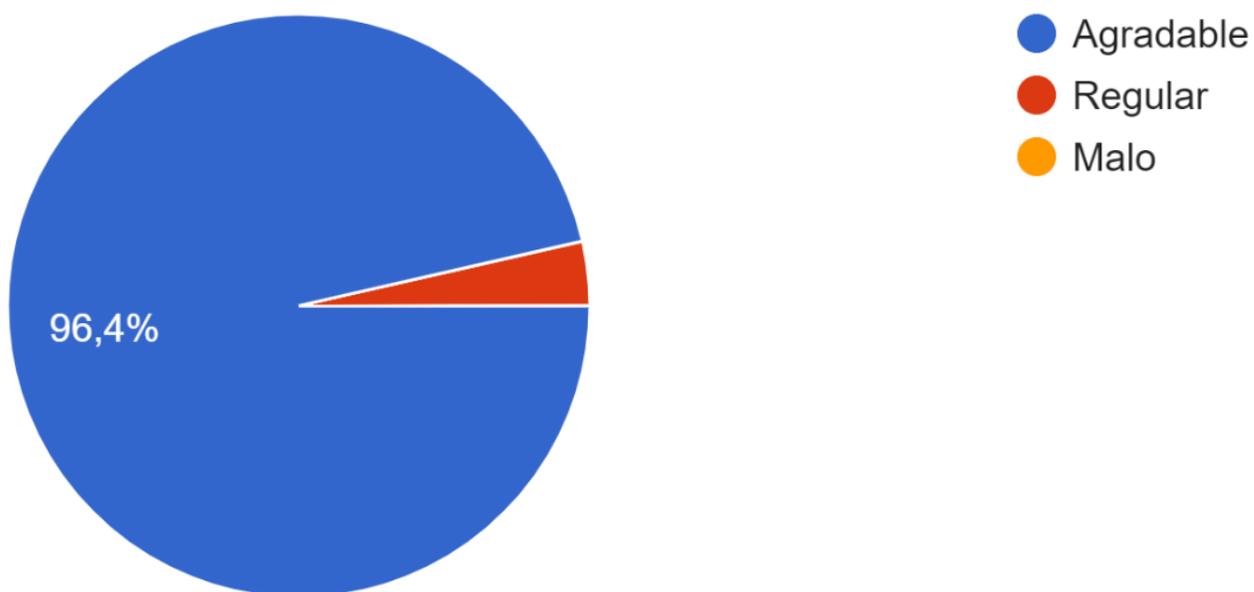
Tabla 10: Resultado figura 14

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 28 | 93.1% |
| No | 2 | 6.9% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 93.1% indicó que la información si es clara y efectiva y el 6.9% manifestó que no. Por lo que es evidente que la Dirección y los jefes si comparten información clara y efectiva para el desempeño laboral de sus empleados.

Figura 15: ¿Cómo considera usted el clima laboral en la Dirección Municipal de la Juventud Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

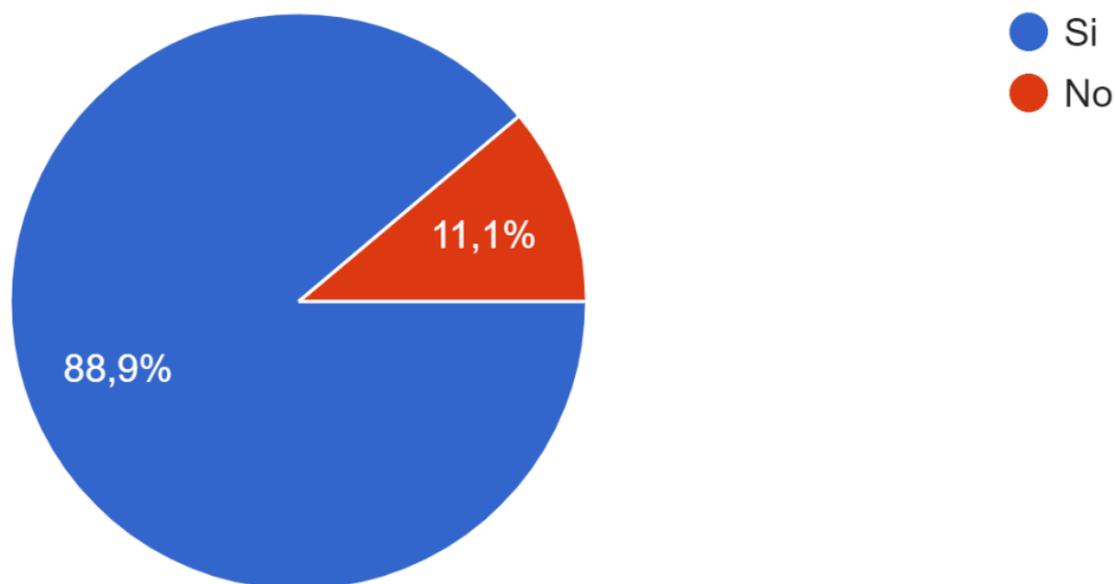
Tabla 11: Resultados figura 15

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Agradable | 29 | 96.4% |
| Regular | 1 | 3.6% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 96.4% de los empleados considera el clima laboral agradable, el 3.6% lo considera regular y el 0% malo. Por lo que es evidente que el clima laboral dentro de la Dirección es agradable, lo que colabora a la eficacia.

Figura 16: ¿Realizan reuniones de trabajo en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

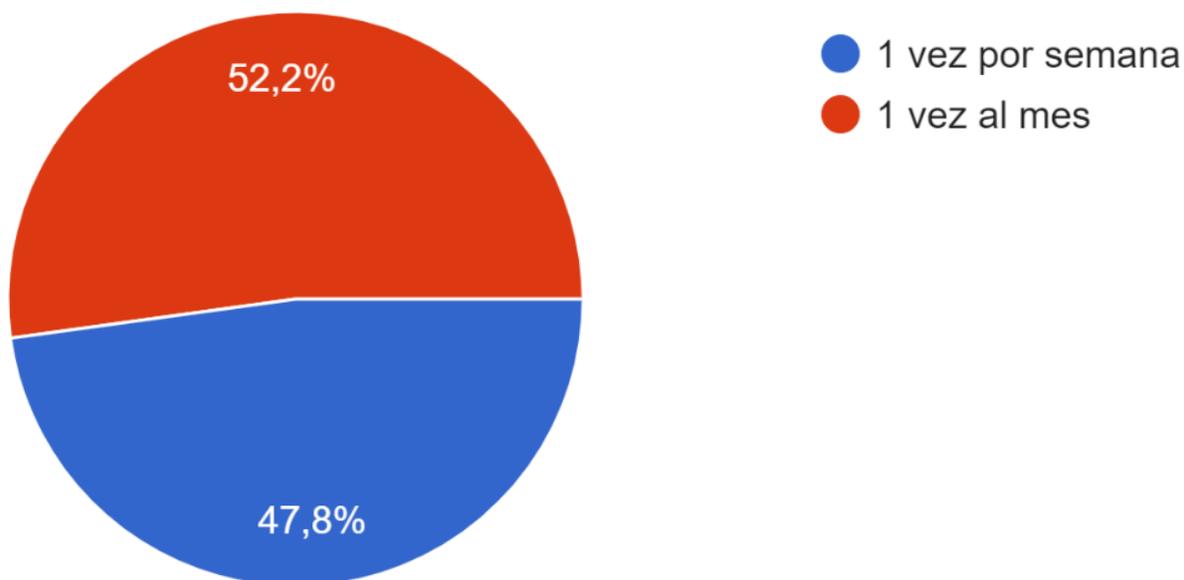
Tabla 12: Resultados figura 16

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 27 | 88.9% |
| No | 3 | 11.1% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Se les aplicó la encuesta a 30 empleados de la Dirección, el 88.9% indicó que si realizan reuniones de trabajo y el 11.1% indicó que no, por lo que es evidente que la Dirección si realiza reuniones de trabajo con sus empleados de manera constante.

Figura 17: ¿Con que frecuencia la Dirección Municipal de la Juventud Educación y Deporte realiza reuniones de trabajo?



Fuente: elaboración propia

Tabla 13: Resultados figura 17

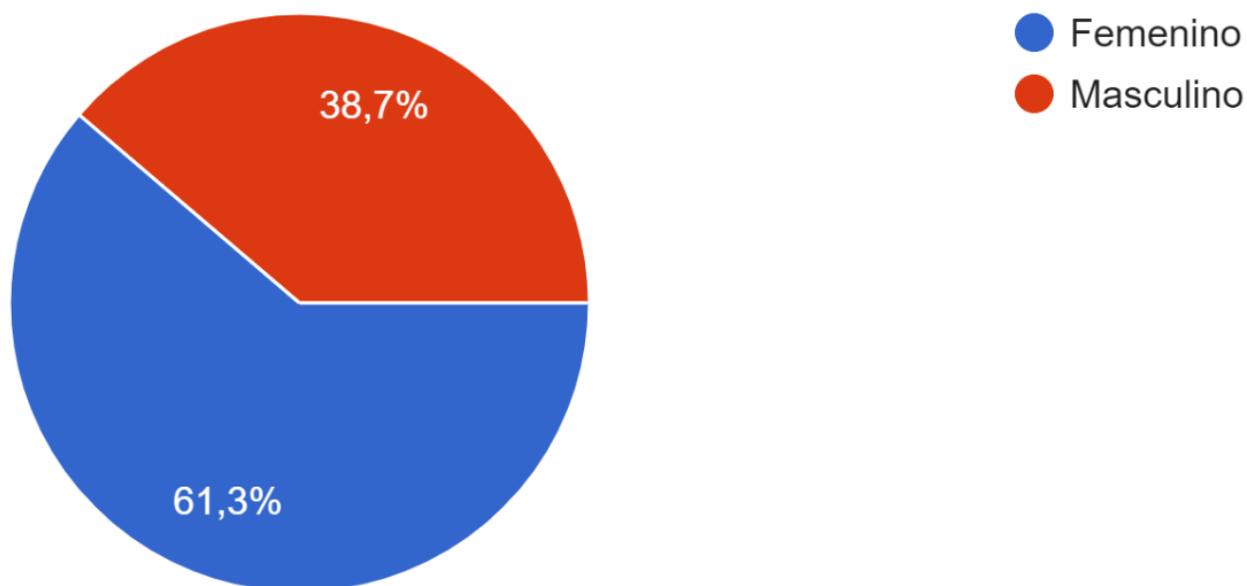
| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|------------------|----------|------------|
| 1 vez por semana | 16 | 47.8% |
| 1 vez por mes | 14 | 52.2% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 52.2% de los empleados indicó que las reuniones se realizan una vez al mes y el 47.8% manifestó que se realizan una vez a la semana. Según las respuestas es evidente que se realizan reuniones de trabajo con los empleados, pero no con tanta frecuencia.

1.17.2 Encuesta 2: Comunicación Externa

Figura 18: ¿Cuál es su género?



Fuente: elaboración propia

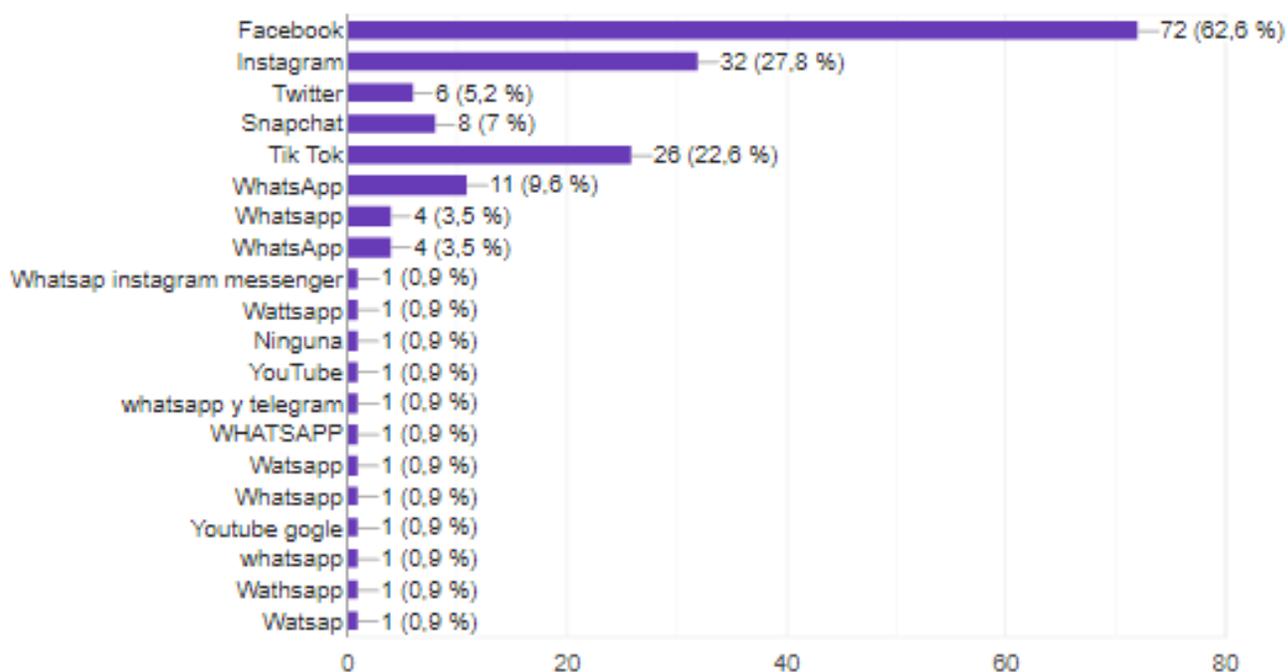
Tabla 14: Resultados figura 18

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Femenino | 194 | 61.3% |
| Masculino | 123 | 38.7% |
| TOTAL | 317 | 100% |

Fuente: elaboración propia

La encuesta se aplicó a 317 jóvenes de 12 a 19 años de San Lucas Sacatepéquez, el 61.3% indicó que son de sexo femenino y el 38.7% son masculino. Por lo que la encuesta fue contestada por mayoría de mujeres.

Figura 19 ¿Qué redes sociales utilizas con más frecuencia?



Fuente: elaboración propia

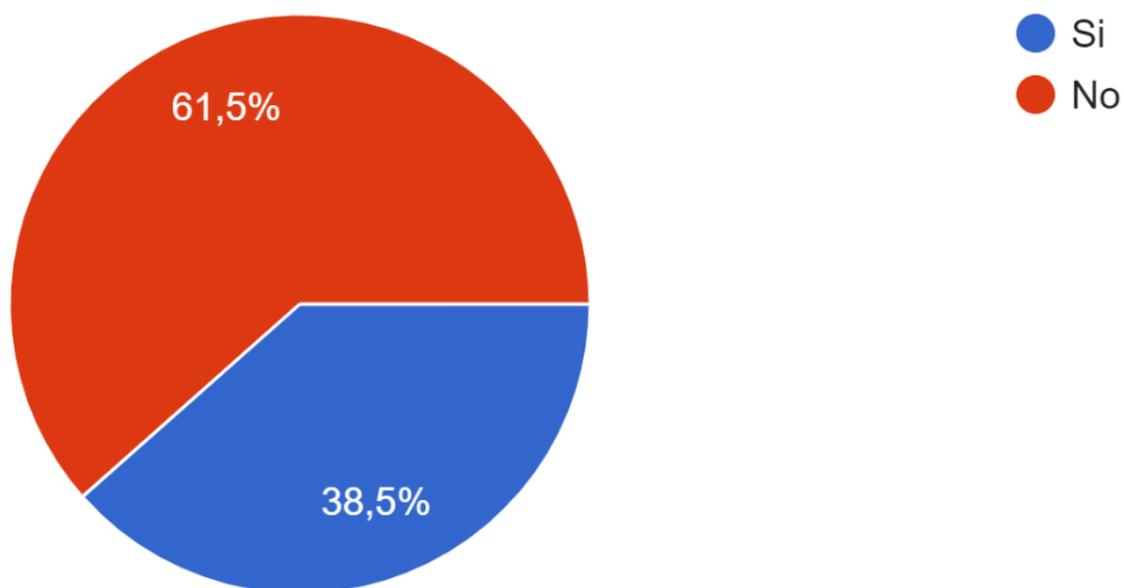
Tabla 15: Resultados figura 19

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-------------------------|------------|-------------|
| <i>Facebook</i> | 198 | 62.6% |
| <i>Instagram</i> | 88 | 27.8% |
| Diversas redes sociales | 31 | 9.6% |
| TOTAL | 317 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Según las respuestas de la figura 15, el 62.6% de los jóvenes indicó que utiliza *Facebook*, y el 27.8% utiliza *Instagram*, mientras que el 9.6% utiliza otras redes sociales. Por lo que es evidente que las redes sociales *Facebook* e *Instagram* son las más utilizadas por los jóvenes de 12 a 19 años.

Figura 20: ¿Conoce usted la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

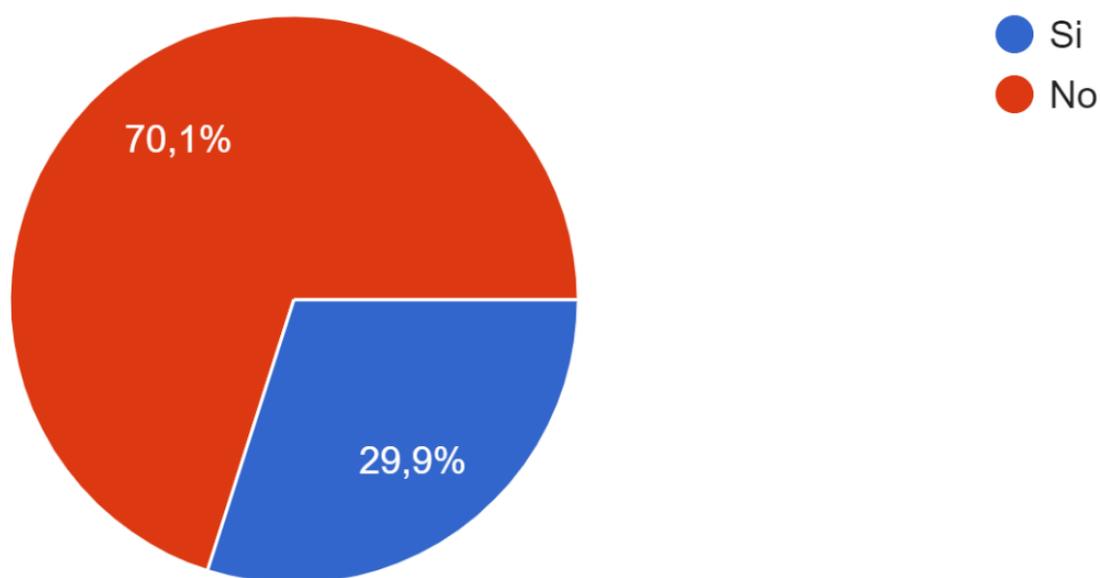
Tabla 16: Resultados figura 20

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| No | 195 | 61.5% |
| Si | 122 | 38.5% |
| TOTAL | 317 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 61.5% indicó no conocer la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte mientras que el 38.5% manifestó si conocerlo. Por lo que es evidente que muy pocos jóvenes del municipio están enterados de que es la Dirección y los beneficios que tiene para los jóvenes sanluqueños.

Figura 21: ¿Conoce la ubicación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

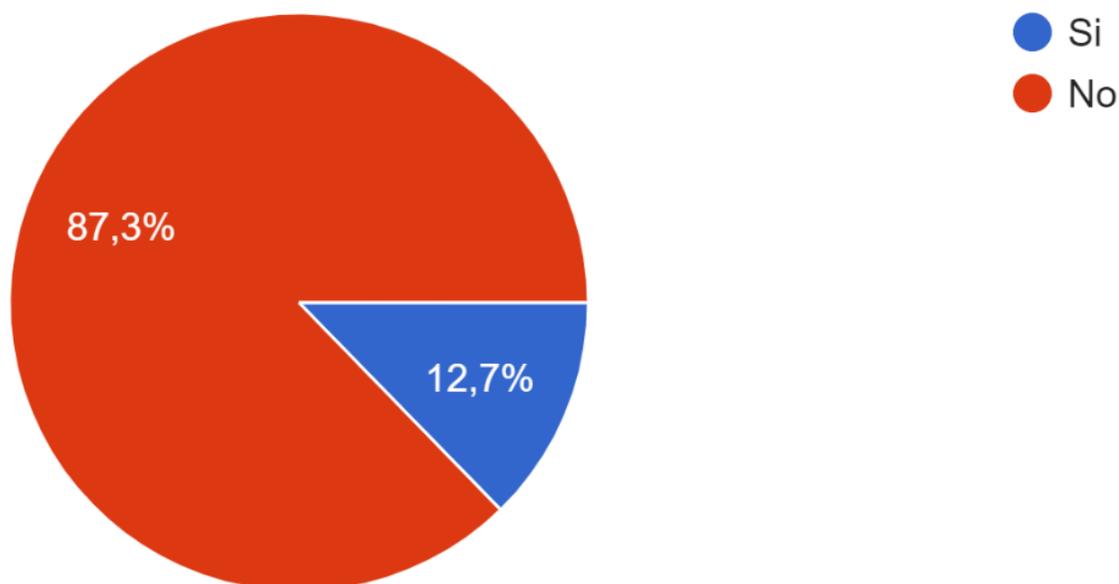
Tabla 17: Resultados figura 21

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| No | 222 | 70.1% |
| Si | 95 | 29.9% |
| TOTAL | 317 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 70.1% indicó no conocer la ubicación de las instalaciones de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, mientras que el 29.9% manifestó si conocerla. Según las respuestas es evidente que la mayoría de los jóvenes no conocen las instalaciones de la Dirección por lo que tampoco conocen sus programas.

Figura 22: ¿Conoce los programas o proyectos que realiza la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



Fuente: elaboración propia

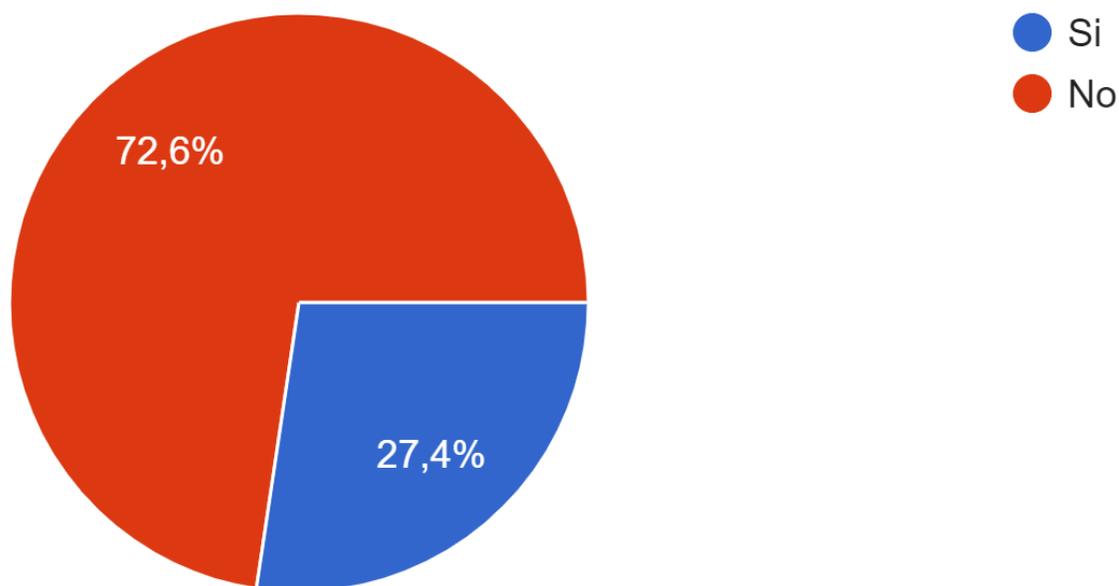
Tabla 18: Resultados figura 22

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 40 | 12.7% |
| No | 277 | 87.3% |
| TOTAL | 317 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 12.7% de los jóvenes indicó si conocer los programas y proyectos que realiza la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, mientras que el otro 87.3% manifestó no conocerlo, por lo que es evidente que gran parte de la juventud sanluqueña no conoce la Dirección ni los proyectos que poseen en beneficio de los niños y jóvenes del municipio.

Figura 23: ¿Conoce usted los medios de comunicación que la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes utiliza para informar acerca de sus actividades y programas?



Fuente: elaboración propia

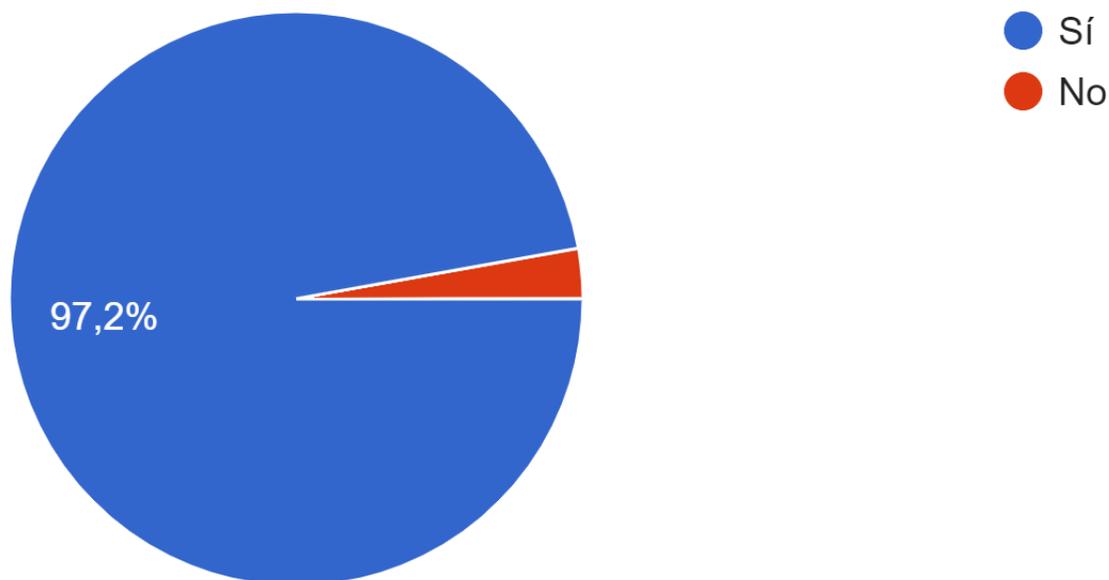
Tabla 19: Resultados figura 23

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 87 | 27.4% |
| No | 230 | 72.6% |
| TOTAL | 317 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 27.4% indicó si conocer los medios de comunicación por los que la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte informa sobre sus proyectos y actividades, mientras que el otro 72.6% manifestó no conocerlos. Por lo que es evidente que la gran mayoría no conoce los medios por los que comparten información y no se enteran de las actividades que realizan y hay una deficiencia en la comunicación externa en la institución.

Figura 24: ¿Te gustaría conocer más información acerca de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes?



Fuente: elaboración propia

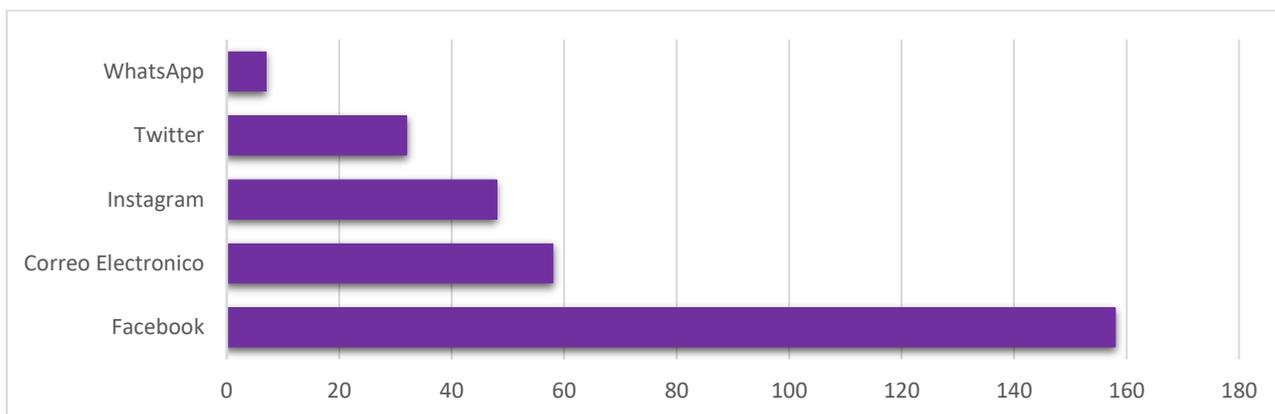
Tabla 20: Resultados figura 24

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si | 308 | 97.2% |
| No | 9 | 2.8% |
| TOTAL | 317 | 100% |

Fuente: elaboración propia

El 97.2% indicó que, si quiere conocer más información de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, mientras que el 2.8% manifestó que no. Según las respuestas es evidente que los jóvenes si están interesados en saber más de la Dirección como también de sus programas y proyectos, por lo que es necesario la creación de canales de comunicación externos.

Figura 25: ¿Por qué medios de comunicación te gustaría recibir información de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes?



Fuente: elaboración propia

Tabla 21: Resultados figura 25

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------|------------|-------------|
| <i>Facebook</i> | 158 | 49.8% |
| Correo electrónico | 58 | 18.2% |
| <i>Instagram</i> | 48 | 15% |
| <i>Twitter</i> | 32 | 10% |
| <i>WhatsApp</i> | 21 | 7% |
| TOTAL | 317 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Según las respuestas obtenidas es necesaria la creación de canales de comunicación para la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, El 49.8% de los jóvenes prefieren recibir información por medio de la red social *Facebook*, el 18.2% por correo electrónico y un 15% por *Instagram*.

1.18. FODA

El FODA es una herramienta de análisis utilizada para realizar un diagnóstico sobre la situación actual de una empresa, organización o persona, como también el entorno interno y externo. El FODA se divide en cuatro variables que son representadas por cada una de sus siglas: F de fortalezas, O de oportunidades, D de debilidades y A de amenazas.

Fue inventada por Albert S. Humphrey en la Universidad de Stanford (EE. UU.) en los años sesenta, en países hispanohablantes el análisis FODA es también conocido como DAFO o DOFA, cambiando únicamente el orden de las siglas y en países angloparlantes como *SWOT* en sus siglas en inglés (Huerta, 2020). Actualmente sigue vigente y es conocido y utilizado a nivel mundial.

Para realizar un análisis pormenorizado de la situación de una empresa, organización o persona a través del FODA se enlista las principales características de cada una de las variantes, las cuales se dividen en factores internos (fortalezas y debilidades) y factores externos (oportunidades y amenazas). Los cuales ayudan a determinar las ventajas y desventajas o posibles problemas internos o externos de dicha institución.

El análisis FODA detalla las características y observaciones correspondientes a cada variante, pero también “aporta información para el desarrollo de estrategias, las cuales deben ser recopiladas y jerarquizadas para su posterior ejecución con base en criterios de decisión complementarios (Pursell, 2019).

Se realizó un diagnóstico comunicacional en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez a través de una investigación y de herramientas para la recolección de datos sobre la comunicación interna y externa, la información obtenida se analizó y se encontraron factores internos y externos importantes para la creación del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la institución.

Tabla 22: Análisis FODA

| | Fortalezas | Debilidades |
|--------------------------|---|--|
| Factores Internos | <ul style="list-style-type: none"> -Ambiente de trabajo agradable. -Equipo de trabajo motivado. -Las autoridades de la Dirección consideran importante desarrollar estrategias de comunicación interna y externa. -Cuenta con alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas. -Capacitación constante para los empleados. -Programas y proyectos bien estructurados. -Apertura para conocer su trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> -No cuenta con ningún estudio previo de comunicación. -Falta de identidad visual. -No cuenta con manual de identidad gráfica. -No posee una estrategia de comunicación interna, ni externa. -No existe una unidad de comunicación dentro de la Dirección, solamente como en la Municipalidad. -No cuenta con encargado de comunicación. -No posee una misión, ni visión. -No posee objetivos o valores institucionales. |
| Factores Externos | Oportunidades | Amenazas |
| | <ul style="list-style-type: none"> -Disposición para realizar una estrategia de comunicación. -Conocer la opinión de los jóvenes sanluqueños. -Próximos programas de interés para los niños y jóvenes. -Instalaciones adecuadas para recibir a los niños y jóvenes. -Posee equipo tecnológico. | <ul style="list-style-type: none"> -Pérdida de interés en la institución debido a la falta de información. -Desconocimiento de las personas en cuanto a los proyectos y programas de la dirección. -Presencia en las redes sociales es casi nula. -Deficiencia de información en las redes sociales, puede afectar la comunicación externa. -Carece de éxito en los programas y proyectos debido a la falta de información. |

Fuente: elaboración propia

1.19. Problemas detectados

Durante la elaboración del presente diagnóstico comunicacional en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas se detectaron algunos problemas dentro de la comunicación a través de la investigación y de herramientas de recolección de datos como la observación, documentación, entrevistas y encuestas.

Debido a que la Dirección es una institución recientemente creada tras la reingeniería de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez con la unión de la Oficina Municipal de la Juventud y de la Academia Deportiva Municipal, no cuenta con una imagen e identidad corporativa como la visión, misión, objetivos institucionales, ni un logo que los identifique.

En las instalaciones de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes, no se observaron afiches o banners donde identifique la misión y visión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, como tampoco cuentan con una cartelera informativa interna, ni externa para dar a conocer la información importante.

La Municipalidad de San Lucas cuenta con un departamento de Comunicación Social que se encarga de manejar la cuenta institucional, así como dar a conocer las actividades e información importante de la Municipalidad, las Unidades y Direcciones no cuentan con paginas institucionales ni equipo de comunicación que se encargue de redes.

Actualmente no cuentan con una página Web o Red Social general de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, solamente poseen una cuenta de *Facebook* de la Academia Deportiva Municipal que no tenía uso desde el año 2018, y una página actual del equipo deportivo Municipal ADM San Lucas.

En la Dirección no hay una persona que se encargue de manejar o llevar la comunicación tanto interna como externa de la institución, a través de la encuesta realizada a los jóvenes sanluqueños sobre la comunicación externa se evidenció el interés de los jóvenes, pero la poca información que se les proporciona.

1.20. Planteamiento del problema comunicacional

¿Cuál es la causa del desconocimiento de los empleados de la imagen e identidad corporativa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

La falta de imagen e identidad corporativa y comunicación interna dentro de la Dirección Municipal de la juventud, Educación y Deporte.

¿Cuál es la causa de la poca participación de jóvenes en los programas y proyectos de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

La falta de comunicación externa, como página Web y redes sociales de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, es la causa del poco conocimiento y por ende de asistencia de los jóvenes a los programas y proyectos.

1.21. Indicadores de éxito

- a) La institución brindará el apoyo, material, equipo tecnológico y el recurso humano necesario para llevar a cabo el proyecto comunicacional en su totalidad, como el material o equipo tecnológico.
- b) Redes sociales antiguas, con las cuales se crearán los nuevos canales de comunicación para la difusión de información a la población en general.
- c) Creación de una línea gráfica con los colores institucionales de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez para que las futuras publicaciones posean una identidad institucional.
- d) El estudiante de EPS será el encargado de diseñar las artes y los productos comunicacionales.

1.22. Proyecto a desarrollar

Propuesta de estrategia de comunicación a través de la creación de una imagen e identidad corporativa y comunicación externa a través de la creación de redes sociales como *Facebook* e *Instagram* de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.



Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1. Plan Estratégico de Comunicación

El Plan estratégico se basa en los datos obtenidos a través del diagnóstico y es el proceso o ruta que guiará las acciones a realizar para lograr los objetivos propuestos. En comunicación el plan y la estrategia tienen como función fortalecer la comunicación interna y externa de una institución.

“La comunicación estratégica requiere de una adecuada planificación, entendiendo esta como el proceso por el que una organización, una vez analizado el entorno en el que se desenvuelve y fijados sus objetivos a corto y largo plazo, selecciona las estrategias más adecuadas para lograr esos objetivos y define los proyectos a ejecutar para el desarrollo de esas estrategias”. (Cruz, 2006)

El Plan Estratégico de Comunicación está integrado por los objetivos, políticas, recursos y acciones de comunicación que se deben desarrollar dentro de la institución para fortalecer la comunicación interna y externa y ayudar a mejorar las relaciones entre los interlocutores.

El Plan Estratégico en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se basa en el desarrollo de acciones enfocadas al fortalecimiento de la comunicación interna y externa, como la creación e implementación de una identidad corporativa y canales de comunicación externos.

La propuesta del plan estratégico se basa en solucionar problemas de comunicación interna y externa detectados durante el diagnóstico de comunicación realizado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

El Plan Estratégico se centra en desarrollar una serie de acciones de comunicación interna y externa como una identidad visual y corporativa de la institución, presentándola ante los colaboradores de la institución y el Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez y generar más información al grupo meta.

Posteriormente, crear canales de comunicación para la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez y dar a conocer la imagen de la institución y los programas y proyectos que poseen en beneficio de los niños y jóvenes del municipio y sus alrededores.

2.2. Misión

Beneficiar a los colaboradores y público objetivo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez con el fortalecimiento de la comunicación interna y externa.

2.3. Visión

Convertir la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte en un referente para la niñez y juventud sanluqueña, a través de sus programas y proyectos, como de su línea gráfica y canales de comunicación.

2.4. Elementos comunicacionales

La comunicación es la acción o proceso sistemático de intercambiar información entre una o más personas con el fin de transmitir o recibir información, opiniones o sentimientos. Es una función de las personas y de las organizaciones mediante la cual se relacionan consigo mismo y su ambiente.

Según Jervis (2019), la teoría de la comunicación fue propuesta por primera vez por Aristóteles en el periodo clásico y definida en 1980 por S. F. Scudder. Sostiene que todos los seres vivos del planeta tienen la capacidad de comunicarse. La comunicación puede darse de diversas maneras como por ejemplo a través del lenguaje, los gestos, entre otros.

Los elementos de la comunicación son imprescindibles para que el proceso de comunicación se cumpla. Según el modelo de Shannon y Weaver los elementos básicos que intervienen en un proceso de comunicación son: el emisor o fuente, el receptor, el código, el mensaje y los canales.

a) Emisor: es la persona o fuente que emite o genera mensajes de interés y lo transmite a través de un canal a un receptor o destinatario.

b) Receptor: también llamado destinatario es quien o quienes reciben el mensaje o señal emitido por el emisor.

c) Mensaje: es el contenido, es aquello que se quiere transmitir, lo emite el emisor y lo recibe el receptor o destinatario.

d) El código: se le llama código al lenguaje o manera de emisión del mensaje que se quiere transmitir al receptor.

e) El canal: es el medio por el cual se transmite o recibe el mensaje, puede ser escrito, oral o visual.

2.4.1. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional, también conocida como comunicación corporativa o comunicación institucional es el proceso de emisión y recepción de información dentro de una empresa, institución u organización.

Castro (2014) refiere que la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos debe ser fluida. Entre los medios de comunicación más conocidas en el ámbito de las empresas son el memorándum, correspondencia escrita, agenda, correo electrónico e *Intranet*, entre otros.

Los equipos o colaboradores de una organización dependen de mensajes claros y una comunicación orientada a cumplir con los objetivos trazados, la comunicación en una empresa, institución u

organización se integran las personas, procesos y estructura organizacional en el ánimo de desarrollar componentes de identidad conceptual, visual y corporativa.

2.4.1.1. Identidad Corporativa

La identidad corporativa también conocida como identidad empresarial está conformado por los valores, principios, acciones, ética, filosofía, cultura y postura propia de la empresa por la cual se identifica y diferencia de otras instituciones.

Da criterio que le da un sentido cultural y estratégico a la existencia de una organización. Sanz y González (2005) infieren que la coherencia interna de la identidad corporativa permite conseguir la autenticidad y transparencia que se suma a la visibilidad y consistencia lo que permitirá el crecimiento de la institución.

Se plasma el aspecto organizacional es decir su carácter o personalidad como se define la empresa ante el público, está compuesta por sus valores visibles e invisibles, tangibles e intangibles como sus objetivos y estrategias imprescindibles para definir la empresa.

Existen diversos factores internos y externo que influyen en la estructura y definición de la identidad de una institución. Como la personalidad de los fundadores, la trayectoria profesional, personalidad de los empleados y el marco social en el que actuá (Chico, 2018). Lo cual diferencia a una empresa u organización de otra.

Hace referencia al logotipo, que será la acción verbal o significado que transmite la institución, a través del color, forma y tipografía, lo que compone la identidad de la marca, la cual dará a conocer la empresa ante su público objetivo.

2.4.1.2. Imagen Corporativa

La imagen corporativa es la que permite que la institución sea reconocida y atractiva en el mercado, ya que es la percepción que el público tiene sobre una empresa, el conjunto de creencias, actitudes, ideas, prejuicios y sentimientos de los consumidores sobre la entidad.

Facilita que el público se identifique con la marca, es la imagen que proyecta en la audiencia, con que valores la asocia, como percibe los productos y servicios que ofrece, para cada consumidor la imagen corporativa de una empresa es diferente y es indispensable para consolidar la marca (Chico, 2018).

Tener una imagen corporativa adecuada depende de la identidad visual y permite que los productos o servicios sean reconocidos fácilmente y aumenten su valor frente a la competencia, brinda más seguridad y confianza.

2.4.2. Comunicación interna

La comunicación interna, se refiere a las actividades efectuadas por los miembros de una empresa o institución en la creación y mantenimiento de buenas relaciones a través de canales, medios y mecanismo de información que existen en cualquier organización para contribuir con su trabajo y el logro de objetivos organizacionales.

Está orientada a su público interno, que son los que conforman una institución y están vinculados directamente con ella, se puede producir de manera formal, cuando transmiten mensajes reconocidos, de forma explícita, como oficiales por la organización y de aspectos laborales. Enrique, Madroñero, Morales y Soler refieren la comunicación informal es la que, a pesar de estar referido a aspectos laborales, utiliza canales no oficiales (2008, pág. 56).

Los tipos de comunicación interna pueden ser horizontal, transversal o vertical. La horizontal es la que se da entre los miembros o colaboradores de una institución que se encuentran en la misma posición o nivel jerárquico, mientras que la transversal es la que se da entre los miembros de distintos niveles o puestos jerárquicos. La comunicación vertical puede presentarse de manera descendente y ascendente.

“La comunicación interna tiene función descendente y otra ascendente. La descendente pretende que los miembros de la institución u organización conozcan sus objetivos y sus principios, fomentar la

idea de participación, promover la agilidad de la transmisión de información y fortalecer la estructura jerárquica”. (Evertsz, 2000)

Evertsz (2000) refiere que la comunicación interna descendente propone que los miembros de las instituciones participen en la misma y colaboren activamente, la cual se da de manera piramidal de los puestos más bajos a la alta dirección.

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte debido a su reciente creación posee problemas dentro de la comunicación interna ya que no cuenta con una identidad visual y corporativa, como tampoco con una línea gráfica por lo que el proceso de comunicación y el logro de objetivos se ve obstaculizado.

La comunicación organizacional, también conocida como comunicación corporativa o comunicación institucional es el proceso de emisión y recepción de información dentro de una empresa, institución u organización.

2.4.3. Comunicación externa

La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable a promover sus productos o servicios (Collado, 2002, pág. 12). Como también a brindar información importante a sus consumidores, proveedores y sociedad en general.

El objetivo de la comunicación externa es intercambiar información con los sectores externos que están relacionados con la empresa, como los clientes, proveedores u otras empresas. Debe estar orientada a mejorar la imagen de la institución, promover actividades, productos y servicios.

La comunicación exterior es la unión entre la empresa o institución con la opinión pública, para informar sobre diversos aspectos de la vida empresarial, lo que es fundamental. Para conseguir una buena comunicación es necesario establecer una estrategia previa.

Actualmente la Dirección no posee ningún canal de comunicación externa por el cual dar a conocer al pueblo sanluqueño los programas y proyectos que manejan como tampoco posee una identidad visual, como logotipo y línea gráfica con la cual la población los identifique y conozca. Por lo cual es un obstáculo en el proceso de comunicación debido a que el emisor no puede emitir un mensaje ya que no existe un canal de comunicación por el cual los destinatarios puedan recibirlo.

2.4.3.1. Redes Sociales

Las redes sociales son sitios, aplicaciones o canales de comunicación, que permiten el intercambio de información entre personas y empresas. Son comunidades formadas por usuarios y organizaciones que se relacionan entre sí en plataformas de internet.

“Con el desarrollo de las herramientas tecnológicas, principalmente aquellas promovidas por el nacimiento de internet, emergen en nuestra sociedad nuevas formas de relación, comunicación y organización de las actividades humanas, destacadas principalmente el estudio de las redes sociales virtuales”. (Durango, 2014)

Existe gran cantidad de redes sociales, que tienen sus propios objetivos y usos particulares, además de que el contenido debe adaptarse a cada una de ellas. Las diferentes funciones van desde el entretenimiento, la búsqueda de amigos con el mismo perfil o búsqueda de empleo.

En un inicio los sitios web solo permitían una comunicación unidireccional y muy poca interacción, con el avance de la tecnología eso ha cambiado y han surgido gran cantidad de redes sociales, que permiten que grupos de personas se encuentren en un entorno virtual algunas de ellas son *Facebook, Twitter, Google +, LinkedIn, Instagram, o Tik Tok*.

Facebook es una de las redes sociales más grandes y populares que permite la interacción y la contactar amigos, conocer personas con los mismos intereses y crear páginas para empresas e instituciones, ayudando a las ventas y posicionamiento de una marca.

2.5. Alcances y límites de la estrategia

2.5.1. Alcances

- Se ejecutará el Plan Estratégico a partir de julio del presente año.
- Con el Plan Estratégico de Comunicación se busca beneficiar a la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y a sus colaboradores.
- Llevar información acerca de los programas y proyectos a los niños y jóvenes de San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores.

2.5.2. Límites

- Periodo de tiempo acorde al proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).
- Presupuesto limitado
- Aprobación del Consejo Municipal a todas las propuestas.
- Internet lento en la institución.

2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

El plan de comunicación realizado en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez comenzó con la elaboración de un diagnóstico comunicacional y una investigación descriptiva con enfoque mixto en el que se recopilaban datos e información cuantitativa y cualitativa a través de la observación, documentación, entrevistas y encuestas internas y externas.

Se realizó un análisis de la información y datos recopilados a través de las diferentes herramientas, para la elaboración del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) y detectar los problemas comunicacionales que posee la institución. De esa manera poder determinar las estrategias adecuadas a cada problema para fortalecer la comunicación interna y externa de la Dirección.

Se determinará un objetivo general y objetivos específicos de los cuales se basarán las estrategias comunicacionales las cuales se ejecutarán eventualmente, para fortalecer la comunicación interna y externa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

2.6.1. Objetivos de la Estrategia

2.6.1.1. Objetivo General

Fortalecer la comunicación interna y externa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

2.6.1.2. Objetivos Específicos

- a) Dar a conocer la identidad visual y corporativa a los colaboradores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y al Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez.
- b) Crear canales de comunicación externa para la difusión de la identidad visual y corporativa como también información importante para los vecinos sanluqueños.
- c) Impulsar la imagen de la institución a través los nuevos canales de comunicación

2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos

Tabla 23: Acciones

| Acciones | |
|---|--|
| a) Elaborar la identidad visual y corporativa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte | 1. Diseño del logotipo. |
| | 2. Creación de la misión y visión. |
| | 3. Diseño de manual de identidad gráfica. |
| b) Dar a conocer la identidad visual y corporativa a los colaboradores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y al Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez. | 1. Diseño de artes para rotulación de PVC, del logotipo, misión y visión y banner. |
| | 2. Impresión de banners informativos, logotipo, visión y misión en PVC. |
| | 3. Reunión con colaboradores y Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez. |
| c) Creación de canales de comunicación externos para la difusión de la identidad visual y corporativa como también información importante para los vecinos sanluqueños. | 1. Capacitación al personal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| | 2. Creación de página de Facebook como canal externo. |
| | 3. Creación de cuenta de Instagram como canal externo. |
| d) Diseño de artes y post para canales de comunicación | 1. Elaboración de post para ambos canales de comunicación externa. |

Fuente: elaboración propia

2.6.3. Los indicadores para medir su cumplimiento

Tabla 24: Indicadores de cumplimiento

| Acciones | Indicadores |
|---|--|
| 1. Diseño del logotipo | -Diseño digital. -Encuesta al personal. -Aprobación del consejo municipal. |
| 2. Creación de la misión y visión | -Diseño digital. -Encuesta al personal. -Aprobación del consejo municipal. |
| 3. Diseño de manual de identidad gráfica | -Aprobación del consejo. -Diseño digital. |
| 4. Artes para rotulación de PVC, del logotipo, misión y visión y banner. | -Aceptación del personal. -Artes impresas. -Encuesta al personal. |
| 5. Impresión de banners informativos, logotipo, visión y misión en PVC. | -Aceptación del personal. -Artes impresas. -Encuesta al personal. |
| 6. Reunión con colaboradores y Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez. | -Encuesta al personal y asistentes de la reunión. |
| 7. Capacitación al personal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. | -Evaluación a los asistentes de la capacitación. |
| 8. Creación de página de Facebook como canal externo. | -Seguidores de la página de Facebook -Cantidad de visitas. |
| 9. Creación de cuenta de Instagram como canal externo. | -Seguidores de la cuenta de Instagram -Cantidad de visitas. |
| 10. Elaboración de post para ambos canales de comunicación externa. | -Me gusta de las publicaciones en ambos canales de comunicación. -Alcance de las publicaciones. |

Fuente: elaboración propia

2.6.4. Los instrumentos

Tabla 25: Instrumentos y temporalidad

| Acciones | Instrumentos | Tiempo |
|---|---|---------|
| 1. Diseño del logotipo. | -Computadora -Programa de diseño | 15 días |
| 2. Creación de la misión y visión. | -Computadora -Programa de diseño | 10 días |
| 3. Diseño de manual de identidad gráfica. | -Computadora -Programa de diseño -Paquete de Office | 20 días |
| 4. Artes para rotulación de PVC, del logotipo, misión y visión y banner. | -Computadora -Programa de diseño | 10 días |
| 5. Impresión de banners informativos, logotipo, visión y misión en PVC. | -Computadora -Programa de diseño | 5 días |
| 6. Reunión con colaboradores y Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez. | -Artes impresas -Sillas -Cañonera -Computadora | 10 días |
| 7. Una capacitación al personal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. | -Computadora -Cañonera -Sillas | 10 días |
| 8. Creación de página de Facebook como canal externo. | -Computadora -Programa de diseño -Internet | 15 días |
| 9. Creación de cuenta de Instagram como canal externo. | -Computadora -Programa de diseño -Internet | 15 días |
| 10. Elaboración de 10 post para ambos canales de comunicación externa. | -Computadora -Programa de diseño -Internet | 15 días |

Fuente: elaboración propia

2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia

Tabla 26: Acción 1

| | |
|--------------------------------|---|
| Estrategia | Diseño de logotipo. |
| Problema | Falta de identidad visual en la institución. |
| Objetivo comunicacional | Impulsar la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Producto | Arte del logotipo. |
| Público objetivo | Personal de la institución. Niños y jóvenes del municipio. |

Fuente: elaboración propia

Tabla 27: Acción 2

| | |
|--------------------------------|---|
| Estrategia | Creación de la visión y misión. |
| Problema | Falta de identidad corporativa en la institución. |
| Objetivo comunicacional | Fortalecer la identidad y cultura organizacional de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Producto | Misión. Visión. |
| Público objetivo | Personal de la institución. Niños y jóvenes del municipio. |

Fuente: elaboración propia

Tabla 28: Acción 3

| | |
|--------------------------------|---|
| Estrategia | Diseño de manual de identidad gráfica. |
| Problema | No hay lineamientos gráficos para la comunicación de la institución. |
| Objetivo comunicacional | Impulsar la identidad visual de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Producto | Manual de identidad gráfica. Artes para los productos comunicacionales de la dirección. |
| Público objetivo | Personal de la institución. Niños y jóvenes del municipio. |

Fuente: elaboración propia

Tabla 29: Acción 4

| | |
|--------------------------------|---|
| Estrategia | Artes para rotulación de PVC, del logotipo, misión y visión y banner. |
| Problema | No hay rotulación ni señaléticas en las instalaciones de la Dirección |
| Objetivo comunicacional | Promover la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Producto | Arte de señalética para logotipo. Arte de señalética para la misión. Arte de señalética para la visión. |
| Público objetivo | Personal de la institución. Niños y jóvenes del municipio. |

Fuente: elaboración propia

Tabla 30: Acción 5

| | |
|--------------------------------|--|
| Estrategia | Impresión de banners informativos, logotipo, visión y misión en PVC. |
| Problema | No hay rotulación ni señaléticas en las instalaciones de la Dirección. |
| Objetivo comunicacional | Divulgar la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Producto | Banners informativos. Logotipo impreso en PVC. Misión y visión impresa en PVC. |
| Público objetivo | Personal de la institución, niños y jóvenes del municipio. |

Fuente: elaboración propia

Tabla 31: Acción 6

| | |
|--------------------------------|--|
| Estrategia | Reunión con colaboradores y Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez |
| Problema | No existe identidad visual y corporativa en la institución |
| Objetivo comunicacional | Difundir la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte |
| Producto | Presentación de la identidad visual y corporativa |
| Público objetivo | Personal de la institución |

Fuente: elaboración propia

Tabla 32: Acción 7

| | |
|--------------------------------|--|
| Estrategia | Capacitación al personal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte |
| Problema | Falta de conocimiento sobre el manejo de identidad gráfica y sus elementos |
| Objetivo comunicacional | Fortalecer la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte |
| Producto | Capacitación |
| Público objetivo | Personal de la institución |

Fuente: elaboración propia

Tabla 33: Acción 8

| | |
|--------------------------------|---|
| Estrategia | Creación de página de <i>Facebook</i> como canal externo. |
| Problema | No existen canales de comunicación propios de la institución. |
| Objetivo comunicacional | Difundir los programas y proyectos de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Producto | Página de <i>Facebook</i> . |
| Público objetivo | Personal de la institución. Niños y jóvenes del municipio. |

Fuente: elaboración propia

Tabla 34: Acción 9

| | |
|--------------------------------|--|
| Estrategia | Creación de cuenta de <i>Instagram</i> como canal externo. |
| Problema | No existen canales de comunicación propios de la institución. |
| Objetivo comunicacional | Divulgar la imagen, proyectos y programas de la Dirección Municipal de la Juventud, educación y deporte. |
| Producto | Página de <i>Instagram</i> . |
| Público objetivo | Personal de la institución. Niños y jóvenes del municipio. |

Fuente: elaboración propia

Tabla 35: Acción 10

| | |
|--------------------------------|---|
| Estrategia | Elaboración de post para ambos canales de comunicación externa. |
| Problema | Falta de información y artes para publicación en los canales de comunicación de la institución. |
| Objetivo comunicacional | Impulsar los programas y proyectos de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Producto | Artes para posts en <i>Facebook</i> . Artes para posts en <i>Instagram</i> . |
| Público objetivo | Personal de la institución. Niños y jóvenes del municipio. |

Fuente: elaboración propia

2.7. Financiamiento

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez asumirá parte del financiamiento de la ejecución del Plan Estratégico Comunicacional. Durante el diagnóstico realizado, se evidenció que no cuentan con personal para la ejecución del plan de comunicación, por lo cual el estudiante a cargo del Ejercicio Profesional Supervisado será el responsable del diseño, creación de contenido multimedia de las estrategias de comunicación.

2.8. Presupuesto

Tabla 36: Presupuesto de las acciones

| Cantidad | Descripción | Costo unitario | Costo total |
|--------------|---|----------------|---------------------|
| 1 | Diseño de Logotipo | Q. 750.00 | Q. 750.00 |
| 1 | Creación de misión y visión | Q. 500.00 | Q. 500.00 |
| 1 | Diseño de manual de identidad gráfica | Q. 1500.00 | Q. 1,500.00 |
| 3 | Artes para señalética | Q. 200.00 | Q. 600.00 |
| 1 | Arte para banner publicitario | Q. 200.00 | Q. 200.00 |
| 2 | Impresión de señaléticas 40x60 | Q. 45.00 | Q. 90.00 |
| 1 | Impresión señalética 60x60 | Q. 70.00 | Q. 70.00 |
| 1 | Impresión de banner publicitario | Q.235.00 | Q.235.00 |
| 1 | Reunión de exposición identidad corporativa | Q.500.00 | Q.500.00 |
| 1 | Capacitación manejo de Redes Sociales | Q.5,000.00 | Q.5,000.00 |
| 2 | Creación de Redes Sociales | Q.1,000.00 | Q.2,000.00 |
| 2 | Gestión de Redes Sociales | Q.4,000.00 | Q. 8,000.00 |
| 7 | Post de <i>Facebook</i> | Q.200.00 | Q. 1,400.00 |
| 7 | Post de <i>Instagram</i> | Q.200.00 | Q.1,400.00 |
| TOTAL | | | Q. 22,245.00 |

Fuente: elaboración propia

2.9. Beneficiarios

Tabla 37: Beneficiarios primarios

| Beneficiarios Primarios | Beneficio |
|---|--|
| -La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y sus colaboradores. | La institución contará con un plan de comunicación interno para el desarrollo de la identidad visual y conceptual. |
| -Los niños y jóvenes de San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores. | Creación de canales de comunicación externos para dar a conocer información importante para los niños y jóvenes de San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores. |

Fuente: elaboración propia

Tabla 38: Beneficiarios secundarios

| Beneficiarios Secundarios | Beneficio |
|---|--|
| -Vecinos sanluqueños y sus alrededores | Los vecinos sanluqueños y sus alrededores podrán reconocer la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte a través de su imagen institucional y estar al tanto de información importante por medio de sus canales de comunicación. |
| -Estudiantes universitarios | Los estudiantes universitarios podrán consultar y utilizarlo como base para futuras investigaciones. |
| -Población en general | La población en general se podrá beneficiar con los programas y proyectos o con la utilización del proyecto como base de información. |

Fuente: elaboración propia

2.10. Recursos Humanos

Tabla 39: Recursos humanos que formaran parte del plan estratégico

| Nombre | Puesto | Actividad |
|--------------------------------------|---|---|
| Lic. José Carlos Ismatul | Director de la Dirección Municipal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. | Aprobación de los diseños y artes del plan estratégico de comunicación. |
| Gloria Maldonado | Jefa del Departamento de Educación. | Facilitar información clave para la creación de contenido y post para las Redes Sociales. |
| César de la Rosa | Jefe del Departamento de Deportes. | Facilitar información clave para la creación de contenido y post para las Redes Sociales. |
| Dr. José María Torres Carrera | Coordinador de EPS. | Guía para la creación del Plan Estratégico y su futura aprobación. |
| Diana Eloisa Reyes Obando | Estudiante de EPS. | Diseño y creación de contenido multimedia para el plan estratégico de comunicación. |

Fuente: elaboración propia

2.11. Áreas Geográficas de Acción

El plan estratégico de comunicación llegará al personal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte que sus oficinas se encuentran ubicadas en la 4ta calle 5-04 San Lucas Sacatepéquez.

Beneficiará a los niños, jóvenes y población en general de San Lucas Sacatepéquez, sus aldeas, caseríos, cantones, fincas y sus alrededores.

2.12. Cuadro comparativo de la Estrategia

Tabla 40: Estrategia de comunicación

| Actividad o producto comunicacional | Objetivos específicos | Presupuesto | Recurso humano | Área geográfica de impacto | Beneficiarios | Fecha de ejecución |
|---|--|-------------|----------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Diseño Logotipo | a) Elaborar la identidad visual y corporativa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. | Q.750.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 12 al 16 de julio 2021 |
| Desarrollo misión y visión | | Q.500.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 12 al 16 de julio 2021 |
| Diseño de manual de identidad gráfica | | Q. 1,500.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 12 al 30 de julio 2021 |
| Arte señalética logo | b) Dar a conocer la identidad visual y corporativa a los colaboradores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y al Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez. | Q.200.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 19 al 23 de julio 2021 |
| Arte señalética misión | | Q.200.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 19 al 23 de julio 2021 |
| Arte señalética visión | | Q.200.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 19 al 23 de julio 2021 |
| Arte banner | | Q.200.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 19 al 23 de julio 2021 |
| Impresión de señaléticas en PVC | | Q.160.00 | Imprenta | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 19 al 23 de julio 2021 |
| Impresión de banners | | Q.235.00 | Imprenta | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 19 al 23 de julio 2021 |
| Reunión de presentación identidad visual | | Q.500.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 26 al 30 de julio 2021 |
| Capacitación manejo de redes sociales | Crear canales de comunicación | Q.5,000.00 | Estudiante EPS | Oficinas Centrales | Colaboradores de la Dirección | 2 al 6 de agosto 2021 |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|------------|----------------|--|--|-------------------------------------|
| Creación de Facebook | externos para la difusión de la identidad visual y corporativa | Q.1,000.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección, los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 2 al 6 de agosto 2021 |
| Creación de Instagram | como también información importante para los vecinos sanluqueños. | Q.1,000.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 2 al 6 de agosto 2021 |
| Gestión de Facebook | | Q.4,000.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 2 de agosto y 10 de septiembre 2021 |
| Gestión de Instagram | | Q.4,000.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 2 de agosto y 10 de septiembre 2021 |
| Post 1 Facebook | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 9 al 13 de agosto 2021 |
| Post 2 Facebook | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 9 al 13 de agosto 2021 |
| Post 3 Facebook | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 16 al 20 de agosto 2021 |
| Post 4 Facebook | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 16 al 20 de agosto 2021 |
| Post 5 Facebook | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 23 al 27 de agosto 2021 |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|----------|----------------|--|--|--------------------------------------|
| Post 6 Facebook | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 23 al 27 de agosto 2021 |
| Post 7 Facebook | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 30 de agosto al 3 de septiembre 2021 |
| Post 1 Instagram | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 9 al 13 de agosto 2021 |
| Post 2 Instagram | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 9 al 13 de agosto 2021 |
| Post 3 Instagram | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 16 al 20 de agosto 2021 |
| Post 4 Instagram | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 16 al 20 de agosto 2021 |
| Post 5 Instagram | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 23 al 27 de agosto 2021 |
| Post 6 Instagram | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 23 al 27 de agosto 2021 |
| Post 7 Instagram | | Q.200.00 | Estudiante EPS | San Lucas Sacatepéquez y sus alrededores | Colaboradores de la Dirección y los niños y jóvenes de San Lucas y sus alrededores | 30 de agosto al 3 de septiembre 2021 |

Fuente: elaboración propia

2.13. Cronograma del Plan de Comunicación

Tabla 41: Cronograma

| No. | Imagen | Julio | | | | | Agosto | | | | | Septiembre | | | | |
|-----|---|-------|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 |
| 1 | Diseño Logotipo | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Misión y visión | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Diseño de línea gráfica | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Arte señalética misión, visión y logotipo | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Arte banner | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Impresión de artes | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Impresión de banners | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Reunión de presentación identidad visual | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Capacitación manejo de redes sociales | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Creación de <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Creación de <i>Instagram</i> | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: elaboración propia

Tabla 42: Cronograma

| No. | Imagen | Agosto | | | | | Septiembre | | | | | Octubre | | | | |
|-----|-----------------------------|--------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 |
| 12 | Gestión de <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Gestión de <i>Instagram</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Post 1 <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Post 2 <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Post 3 <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Post 4 <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Post 5 <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Post 6 <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Post 7 <i>Facebook</i> | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 21 | Post 1 Instagram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Post 2 Instagram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Post 3 Instagram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Post 4 Instagram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Post 5 Instagram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Post 6 Instagram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Post 7 Instagram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: elaboración propia



Capítulo 3

Ejecución de la Estrategia

3. Informe de la ejecución

3.1. Ejecución 1: diseño de logotipo

Tabla 43: Diseño de logotipo

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo de la actividad | Impulsar la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Descripción de la actividad | Se diseñó el logotipo de la institución y sus posibles variaciones |
| Medio utilizado | Impreso y Redes Sociales. |
| Área geográfica de impacto | En oficinas centrales y el municipio de San Lucas Sacatepéquez |
| Presupuesto de esta acción | Sin costo, realizado por el estudiante del EPS. |

Fuente: elaboración propia

Aprobado por la Dirección (falta de aprobación por Consejo Municipal).

Figura 26: Variación de logo



**Dirección Municipal de la
Juventud, Educación y Deporte**

San Lucas Sacatepéquez

Fuente: elaboración propia

3.2. Ejecución 2: creación de la misión y visión

Tabla 44: Creación de misión y visión

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo de la actividad | Fortalecer la identidad y cultura organizacional de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Descripción de la actividad | Se desarrolló la misión y visión de la institución. |
| Medio utilizado | Impreso y Redes Sociales. |
| Área geográfica de impacto | En oficinas centrales y el municipio de San Lucas Sacatepéquez |
| Presupuesto de esta acción | Sin costo, realizado por el estudiante de EPS. |

Fuente: elaboración propia

Desarrollo de misión, aprobado por la Dirección (falta de aprobación por Consejo Municipal).

MISIÓN

Mejorar el desarrollo humano y la calidad de vida de la niñez y adolescencia del municipio de San Lucas Sacatepéquez a través de la educación y el deporte como un eje transversal.

Desarrollo de visión, aprobado por la Dirección (falta de aprobación por Consejo Municipal).

VISIÓN

Ser reconocidos como la institución de servicio público líder en procesos de gestión educativa, deportiva y promoción de bienestar de la niñez y juventud sanluqueña, como en el desarrollo de programas sociales.

3.3. Ejecución 3: diseño de manual de identidad

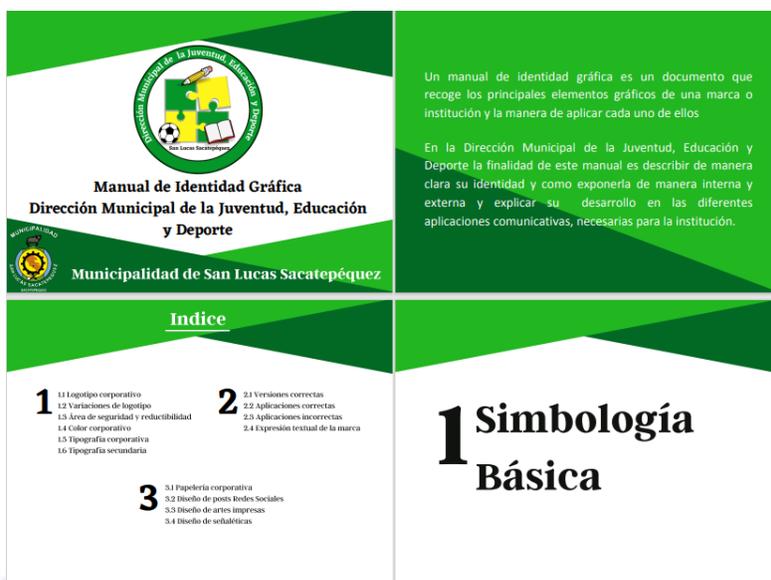
Tabla 45: Diseño de manual de identidad gráfica

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo de la actividad | Impulsar la identidad visual de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Descripción de la actividad | Se diseñó un manual de identidad gráfica de la institución. |
| Medio utilizado | Impreso y Redes Sociales. |
| Área geográfica de impacto | En oficinas centrales y el municipio de San Lucas Sacatepéquez |
| Presupuesto de esta acción | Sin costo, realizado por el estudiante de EPS. |

Fuente: elaboración propia

Aprobado por la Dirección (falta de aprobación Consejo Municipal).

Figura 27: Manual de identidad



Fuente: elaboración propia

Figura 28: Manual de identidad

1.1 Logotipo corporativo



El logotipo es un símbolo formado por imágenes o letras que sirven para identificar una empresa o institución.
El logotipo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte es isologo debido a que se conforma de texto e icono y no funciona uno sin el otro.
Es un logotipo redondo formado por el nombre de la institución como el nombre del municipio de su ubicación e iconos que representan a la Dirección.

1.2 Variaciones de logotipo



El logo secundario es una variación del logo principal, que se usará cuando el logo principal no encaje en el contexto elegido y ocupará más espacio horizontal que el principal.
La variación del isologo se utilizará en documentos, presentaciones y posts para redes sociales.

1.3 Área de seguridad y reductibilidad



Para asegurar la óptima aplicación y percepción del isologo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte en todos los soportes y formatos, se ha determinado un área de seguridad que establece una distancia mínima respecto a los textos y elementos gráficos.
El tamaño mínimo al que el logotipo puede ser reproducido es a 20 mm de ancho.

1.4 Color corporativo

#029629 HEX
RGB 2, 150, 41

El color antes especificado es el principal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y es el color que debe predominar en cualquier situación.

Fuente: elaboración propia

Figura 29: Manual de identidad

1.4 Color corporativo



Esta paleta de colores forma parte de la identidad corporativa, pero deben utilizarse como colores secundarios, el color es un elemento esencial de la identidad gráfica de toda empresa o institución.

1.5 Tipografía corporativa

ECZAR SEMIBOLD
ABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnpqrstuvwxy
0123456789 (,;:;#%&/')

ARGENT
ABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnpqrstuvwxy
0123456789 (,;:;#%&/')

La tipografía es parte integral de una identidad gráfica de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, es la imagen de la institución y como se distingue de otras organizaciones, forma parte de su logotipo e imagen principal.

1.6 Tipografía secundaria

CALIBRI
ABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnpqrstuvwxy
0123456789 (,;:;#%&/')

CALIBRI BOLD
ABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnpqrstuvwxy
0123456789 (,;:;#%&/')

La tipografía secundaria se podrá utilizar inicialmente como cuerpo de texto de todas las herramientas de comunicación de la organización y contribuye a la uniformidad en los elementos de diseño.

2 Normas para el buen uso de la marca

Fuente: elaboración propia

Enlace:

https://drive.google.com/file/d/1_4AbbafeELHrc74asIEil4V3V29hioExx/view?usp=sharing

3.4. Ejecución 4: diseño de artes para rotulación del logotipo, misión y visión y banner

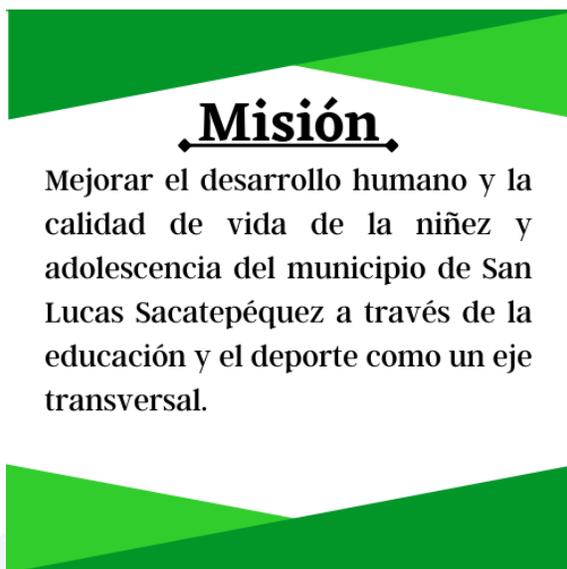
Tabla 46: diseño de artes para impresión

| | |
|------------------------------------|--|
| Objetivo de la actividad | Promover la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte |
| Descripción de la actividad | Se diseñó el arte del logotipo, misión, visión y banners para impresión. |
| Medio utilizado | Digital e impreso |
| Área geográfica de impacto | En oficinas centrales y el municipio de San Lucas Sacatepéquez |
| Presupuesto de esta acción | Sin costo, fue realizado por el estudiante de EPS |

Fuente: elaboración propia

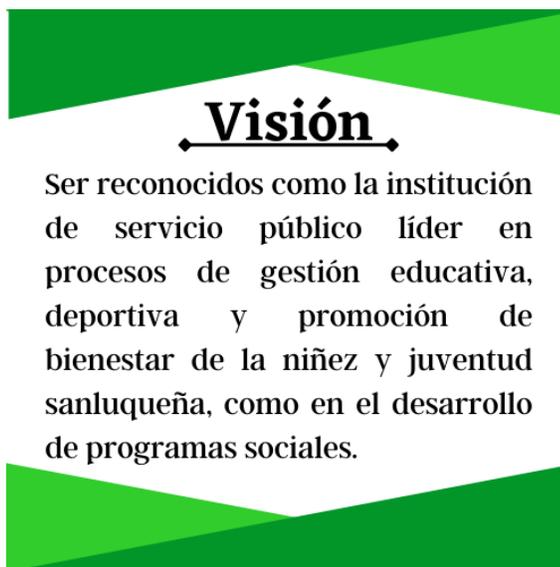
Aprobado por la Dirección (falta de aprobación por Consejo Municipal).

Figura 30: Arte misión



Fuente: elaboración propia

Figura 31: Arte visión



Fuente: elaboración propia

Figura 32: Arte banner informativo



Fuente: elaboración propia

3.5. Ejecución 5: creación de página de *Facebook* como canal externo

Tabla 47: Creación página de *Facebook*

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo de la actividad | Difundir los programas y proyectos de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes. |
| Descripción de la actividad | Se creó una página de <i>Facebook</i> de la Dirección Municipal para la difusión de información importante para la población. |
| Medio utilizado | <i>Facebook</i> . |
| Área geográfica de impacto | En oficinas centrales y el municipio de San Lucas Sacatepéquez |
| Presupuesto de esta acción | Sin costo, fue realizado por el estudiante de EPS. |

Fuente: elaboración propia

Figura 33: Página de *Facebook*



Fuente: página de *Facebook*, Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes

Enlace: <https://www.facebook.com/Direcci%C3%B3n-Municipal-de-la-Juventud-Educaci%C3%B3n-y-Deporte-102661471556013/>

3.6. Ejecución 6: elaboración de posts para ambos canales de comunicación externa

Tabla 48: Elaboración de posts canales de comunicación

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo de la actividad | Impulsar los programas y proyectos de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. |
| Descripción de la actividad | Se elaboraron posts para los canales de comunicación externos de la institución. |
| Medio utilizado | Digital. |
| Área geográfica de impacto | En oficinas centrales y el municipio de San Lucas Sacatepéquez |
| Presupuesto de esta acción | Sin costo, fue realizado por el estudiante de EPS. |

Fuente: elaboración propia

Figura 34: Posts medidas de bioseguridad



Fuente: página de Facebook

Enlace: <https://www.facebook.com/102661471556013/posts/333326251822866/>

Figura 35: Post jóvenes destacados 2021



Fuente: página de *Facebook*

Enlace: <https://www.facebook.com/102661471556013/posts/333329161822575/>

Figura 36: Posts portada de página de *Facebook*



Fuente: página de *Facebook*

Enlace: <https://www.facebook.com/102661471556013/posts/333272878494870/>

3.7. Actividades y calendarización

Tabla 49: Cronograma de actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EPSL 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------------|----|----|----|----|----------------|----|----|----|----|----------------|----|----|----|--|
| No. | ACTIVIDAD | MESES | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Febrero | | | | | Marzo | | | | | Abril | | | | |
| | | Semanas | | | | | Semanas | | | | | Semanas | | | | |
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | |
| 1 | Semana propedéutica | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Elaboración y entrega de informes de la fase propedéutica, más investigación de campo inicial | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Entrega de cartas para institución | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 4 | Presentación proyecto de EPS y carta de la ECC a institución | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| 5 | Proceso de entrega de papelería de EPS para inscripción | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| 6 | Reunión informativa general EPSL 2021 | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| 7 | Observación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 8 | Elaboración y realización de entrevista comunicación interna | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | |
| 9 | Elaboración de diagnóstico de comunicación en la Dirección Municipal. | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| 10 | Elaboración y realización de encuesta comunicación interna y externa | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | |
| 11 | Revisión de información importante de la institución | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| 14 | Capacitación con supervisor | | | | | | | | | | | | | | ■ | |

Fuente: elaboración propia

Tabla 50: Cronograma de actividades

| No. | ACTIVIDAD | MESES | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|-------|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|---|---|---|
| | | Mayo | | | | | Junio | | | | | Julio | | | | | | | |
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | | | |
| 1 | Proceso de entrega de papelería de EPS para inscripción | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Reunión informativa fase 2 | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Elaboración de plan estratégico de comunicación en la Dirección Municipal | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| 6 | Presentación de diagnóstico a la institución y al asesor | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| 7 | Reunión informativa fase 3 | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| 8 | Ejecución del plan estratégico de comunicación de la Dirección | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |
| 9 | Entrega de informe avances sobre ejecución del plan | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

Fuente: elaboración propia

Tabla 51: Cronograma de actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EPSL 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|-----|----|
| No. | ACTIVIDAD | MESES | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Agosto | | | | | Septiembre | | | | | Octubre | | | | | Nov | |
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 |
| 1 | Semanas | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 |
| 2 | Ejecución del plan estratégico de comunicación de la institución | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| 3 | Presentación y revisión del borrador | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Elaboración del informe final | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Entrega del informe final para terna examinadora | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| 6 | Evaluación individual | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |

Conclusiones

a) La propuesta del Plan de Comunicación no se ejecutó al ciento por ciento debido a que no ha fue aprobada por el Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez ya que se encuentra en reingeniería.

b) Para darle profesionalismo y seriedad a la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se elaboró el manual de la identidad gráfica con lineamientos para papelería, publicaciones y documentación de importancia.

c) Se diseño y desarrolló una identidad visual que represente los valores, principios y filosofía de institución y fortalezca de manera adecuada la comunicación interna y externa de la Dirección Municipal.

d) Se creó una página de *Facebook* para la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez para fortalecer la comunicación interna y externa.

e) Se diseñaron artes para publicar en los canales de comunicación, dando a conocer la identidad visual y corporativa de la dependencia municipal, impulsando la imagen de la institución como los programas y proyectos que manejan.

f) La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez obtuvo una línea gráfica adecuada para los artes gráficos y futuras publicaciones en redes sociales y medios impresos.

Recomendaciones

- a) Ejecutar el Plan de Comunicación y sus estrategias en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte al ser aprobado por el Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez.

- b) Dar seguimiento al manual de identidad gráfica en las futuras publicaciones y material impreso, dar correcto uso a la paleta de colores, tipografía y diseños para que se mantenga la estética de la institución.

- c) Alimentar constantemente los canales de comunicación creados con nuevas posts e información actualizada para dar a conocer al público en general sobre los nuevos programas y proyectos de la institución.

- d) Contratar personal capacitado para dar seguimiento a las estrategias de la comunicación interna y externa de la institución como el manejo de los canales de comunicación y futuras publicaciones para seguir fortaleciendo la imagen de la institución

- e) Implementar nuevos canales de comunicación para llegar al público objetivo y promover de manera adecuada los programas y proyectos de la unidad municipal como el crecimiento de la institución y su imagen.

Referencias

- Bruno, L. D. (2011). El Diagnóstico de comunicación. Diagnóstico y poder, diagnóstico y participación. Universidad Nacional de la Plata.
- Castro, A. d. (2014). Comunicación Organizacioal . Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Chico, C. d. (2018). Comunicación e imagen corporativa . España: Editorial Elearning S.L.
- Collado, C. F. (2002). La Comunicación en las Organizaciones. México: Editorial Trillas.
- Durango, A. (2014). Las redes sociales. Campus Academy.
- Enrique, A., Madroñero, G., Morales, F., & Soler , P. (2008). La planificación de la comunicación empresariales. Bellaterra: Universidad Autonoma de Barcelona, Servei de Publicacions.
- Evertsz, C. B. (2000). La Comunicación Efectiva. Santo Domingo : Editora BÚHO.
- Gonzalez, A. G. (2020). Monografía de San Lucas Sacatepéquez. San Lucas, Sacatepéquez.
- Hernández, R. L. (2000). La investigación en la Comunicación Organizacional. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Huerta, D. S. (2020). Análisis FODA o DAFO. Madrid, España: Bubok Publisihng S.L.
- Ismatul, J. C. (marzo de 2021). Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. (D. Reyes, Entrevistador)
- Maldonado, G. E. (marzo de 2021). Departamento de Educación . (D. Reyes, Entrevistador)
- Moguel, E. A. (2005). Metodología de la Investigación . Villa Hermosa Tabasco : Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Piloña, G. A. (2011). Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de campo. Cp Editores.
- (2021). Plan Estratégico Municipal . San Lucas Sacatepéquez.

Rosa, C. d. (marzo de 2021). Departamento de Educación. (D. Reyes, Entrevistador)

Ruiz, R. (2006). Historia y Evolución del pensamiento científico. México.

Sanz González, M. Á., & González Lobo, M. Á. (2005). Identidad Corporativa, claves de la comunicación empresarial. Madrid: Editorial ESIC.

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación. Córdoba, República de Argentina: Editorial Brujas.

E-grafías

Cruz, F. N. (06 de Agosto de 2006). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/plan-de-comunicacion-estrategica/>

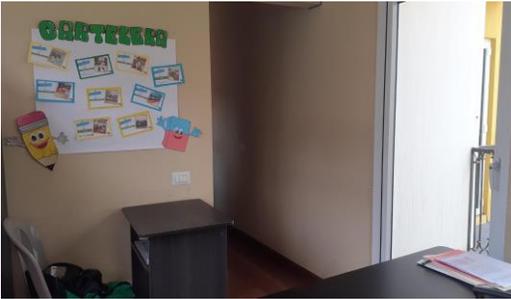
INE. (2018). Censo Población. Obtenido de <https://www.censopoblacion.gt/graficas>

Jervis, T. M. (9 de junio de 2019). Lifeder. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/teoria-de-la-comunicacion/>

Pursell, S. (07 de noviembre de 2019). Hubspot. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>

Anexos

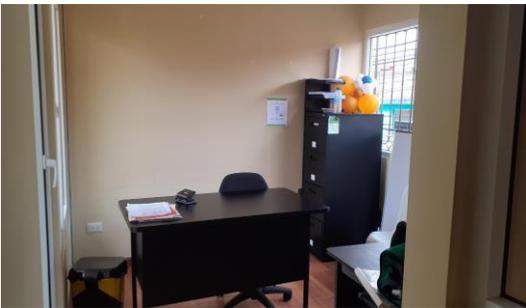
Anexo 1: fotografías instalaciones de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes



Fuente: fotografía propia



Fuente: fotografía propia



Fuente: fotografía propia



Fuente: fotografía propia

Anexo 2: fotografías entrevistas realizadas al personal



Fuente: fotografía propia



Fuente: fotografía propia

Anexo 3: redes sociales de la institución

Deportes Muni San Lucas Sac.
20 de enero de 2019 · 🌐

Pronto la información de nuestro torneo infantil y juvenil de fútbol.

Adm San Lucas Sacatepequez
20 de enero de 2019 · 🌐

Regresan nuestros torneos de fútbol formativo. Todos invitados a participar. Más información en los próximos días.

Categorías Torneo Verano ADM 2019

| | | |
|-------------|-------------|-----------|
| 2013 - 2014 | INICIAL | FÚTBOL 3 |
| 2011 - 2012 | PREMOSCOS | FÚTBOL 5 |
| 2009 - 2010 | MOSCOS | FÚTBOL 5 |
| 2007 - 2008 | INFANTIL | FÚTBOL 7 |
| 2005 - 2006 | PRE JUVENIL | FÚTBOL 11 |
| 2004 - 2002 | JUVENIL | FÚTBOL 11 |

Fuente: Facebook ADM San Lucas

Adm San Lucas Sacatepequez
20 mar. · 🌐

Deportes Muni San Lucas Sac.
20 mar. · 🌐

Juvenil B rumbo a GREENFIELD.

👍❤️ 23 3 comentarios

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir

Fuente: Facebook ADM San Lucas

Anexo 4: manual de identidad gráfica

Manual de Identidad Gráfica
Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte
Municipalidad de San Lucas Sacatepequez

Fuente: elaboración propia

Un manual de identidad gráfica es un documento que recoge los principales elementos gráficos de una marca o institución y la manera de aplicar cada uno de ellos

En la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte la finalidad de este manual es describir de manera clara su identidad y como exponerla de manera interna y externa y explicar su desarrollo en las diferentes aplicaciones comunicativas, necesarias para la institución.

Fuente: elaboración propia

Indice

- | | | | |
|----------|--|----------|--|
| 1 | 1.1 Logotipo corporativo 1.2 Variaciones de logotipo 1.3 Área de seguridad y reductibilidad 1.4 Color corporativo 1.5 Tipografía corporativa 1.6 Tipografía secundaria | 2 | 2.1 Versiones correctas 2.2 Aplicaciones correctas 2.3 Aplicaciones incorrectas 2.4 Expresión textual de la marca |
| 3 | 3.1 Diseño papetería impresa 3.2 Diseño papetería digital 3.3 Diseño de posts Redes Sociales 3.4 Diseño de señaléticas 3.5 Diseño de elementos impresos 3.6 Diseño de elementos digitales | | |

Fuente: elaboración propia

1 Simbología Básica

Fuente: elaboración propia

1.1 Logotipo corporativo



El logotipo es un símbolo formado por imágenes o letras que sirven para identificar una empresa o institución.

El logotipo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte es Isologo debido a que se conforma de texto e icono y no funciona uno sin el otro.

Es un logotipo redondo formado por el nombre de la institución como el nombre del municipio de su ubicación e iconos que representan a la Dirección.

Fuente: elaboración propia

1.2 Variaciones de logotipo



**Dirección Municipal de la
Juventud, Educación y Deporte**
San Lucas Sacatepéquez

El logo secundario es una variación del logo principal, que se usara cuando el logo principal no encaje en el contexto elegido y ocupará más espacio horizontal que el principal.

La variación del Isologo se utilizara en documentos, presentaciones y posts para redes sociales.

Fuente: elaboración propia

1.3 Área de seguridad y reductibilidad



20mm

Para asegurar la óptima aplicación y percepción del Isologo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte en todos los soportes y formatos, se ha determinado un área de seguridad que establece una distancia mínima respecto a los textos y elementos gráficos.

El tamaño mínimo al que el logotipo puede ser reproducido es a 20 mm de ancho

Fuente: elaboración propia

1.4 Color corporativo

#029629 HEX

RGB 2, 150, 41

El color antes especificado es el principal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y es el color que debe predominar en cualquier situación.

Fuente: elaboración propia

1.4 Color corporativo



colors

Esta paleta de colores forma parte de la identidad corporativa, pero deben utilizarse como colores secundarios, el color es un elemento esencial de la identidad gráfica de toda empresa o institución.

Fuente: elaboración propia

1.5 Tipografía corporativa

ECZAR SEMIBOLD

ABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 (.,:;#\$/%)

ARGENT

ABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 (.,:;#\$/%)

La tipografía es parte integral de una identidad gráfica de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, es la imagen de la institución y como se distingue de otras organizaciones, forma parte de su logotipo e imagen principal.

Fuente: elaboración propia

1.6 Tipografía secundaria

CALIBRI

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 (,;:#\$%/)

CALIBRI BOLD

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 (,;:#\$%/)

La tipografía secundaria se podrá utilizar inicialmente como cuerpo de texto de todas las herramientas de comunicación de la organización y contribuye a la uniformidad en los elementos de diseño.

Fuente: elaboración propia

2 Normas para el buen uso de la marca

Fuente: elaboración propia

2.1 Versiones correctas

Logo Principal



Logo en escala de grises



Siempre que sea posible se aplicará el logotipo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte en su versión principal. En caso de no ser posible por razones técnicas o de impresión se utilizará la versión en escala de grises.

Fuente: elaboración propia

2.2 Aplicaciones incorrectas



El logotipo identifica y representa a una institución u organización por lo que en ningún caso se harán modificaciones de tamaño, proporciones y colores.

Fuente: elaboración propia

2.3 Expresión textual de la marca



El texto del logotipo y sus variaciones tiene un tipo de fuente específico el cual no puede ser cambiado o variar entre mayúsculas y minúsculas

Fuente: elaboración propia

3 Aplicación de marca

Fuente: elaboración propia

3.1 Papelería Corporativa

HOJA MEMBRETADA

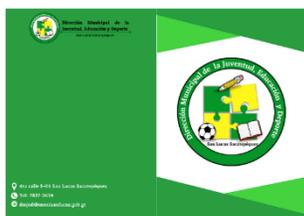


Para uso de documentación oficial de las diversas áreas de la institución
Formato: 21.59 x 27.94 cm (carta)

Fuente: elaboración propia

3.1

FOLDER



Carpeta utilizada para archivar y transportar papeles o documentos
Formato: oficio

Fuente: elaboración propia

3.1

DIPLOMA



Documento que se otorgará a participantes de los programas o proyectos realizados en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.

Fuente: elaboración propia

3.1

**PLANTILLA
POWER POINT**



La plantilla de Power Point se utilizara para la realización de cualquier presentación de la institución.

Fuente: elaboración propia

3.1

**FIRMA
ELECTRÓNICA**



Debe contener el nombre completo del funcionario, el cargo que posea, el nombre de la institución. Debe colocarse al final de cada correo o documento electrónico

Fuente: elaboración propia

3.2

**PLANTILLA PARA
FOTOS**



Plantilla para post de fotos en la Red Social, Facebook.

Fuente: elaboración propia

3.2 Diseño de posts Redes Sociales

PLANTILLA PARA POST FACEBOOK



Plantilla para posts con información para la Red Social, Facebook, utilizando la tipografía secundaria.

Fuente: elaboración propia

3.2

PLANTILLA PARA FOTOS



Plantilla para post de fotos en la Red Social, Instagram.

Fuente: elaboración propia

3.2

PLANTILLA PARA POST INSTAGRAM



Plantilla para posts con información para la Red Social, Instagram utilizando la tipografía secundaria.

Fuente: elaboración propia

3.3 Diseño de artes impresas

BANNER



MANTA VINILICA



Arte para impresión de banner y mantas vinilicas para la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.

Fuente: elaboración propia

3.4 Diseño de señaléticas



Arte para impresión de señaléticas para la Dirección Municipal de la Juventud, educación y Deporte

Fuente: elaboración propia



**Dirección Municipal de la
Juventud, Educación y Deporte**
San Lucas Sacatepéquez

Fuente: elaboración propia

Anexo 5: posts redes sociales



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Anexo 7: entrevistas al personal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

-Entrevista a José Carlos Ismatul, director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

1. ¿Cuál es su nombre y el puesto que ocupa dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

Mi nombre es José Carlos Ismatul Rejopachi y soy el actual director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.

2. ¿Cómo surge la institución?

La Dirección surge a raíz de una reingeniería que aprueba el Consejo Municipal en el mes de enero, la cual llevaba aproximadamente seis meses de venirse desarrollando. Esto es por la necesidad de focalizar los programas sociales en educación, juventud y deporte, era fundamental, los cuales serán manejados a través de una dirección para focalizar procesos administrativos, financieros y obviamente poder coordinar procesos educativos desde una misma dirección.

3. ¿Cuál es el objetivo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

El objetivo es promover el desarrollo humano, social, económico de cada persona. En este caso, nuestro enfoque es en niños y adolescentes, en todo su desarrollo integral

4. ¿Cuáles son los departamentos que tiene la dirección?

Contamos con tres, el Departamento de Deportes, el Departamento de Capacitación Técnica y el Departamento de Educación.

5. ¿Cuál es la función del Departamento de Educación?

Gestiona todos los procesos educativos que hemos hecho en coordinación con el Ministerio de Educación. Esto incluye todos nuestros procesos formativos de educación extraescolar, academia de idiomas, educación a distancia, educación inclusiva y un fortalecimiento a la infraestructura educativa a través del programa de remozamiento, el cual tiene como principal objetivo garantizar que las instalaciones educativas los 12 centros educativos alcancen las competencias didácticas para que los estudiantes puedan desarrollarse integralmente dentro de ellas.

6. ¿Cuál es la función del Departamento de Deportes?

Deportes, tiene varios objetivos, dentro de los que se destacan que tienen como principal objetivo la masificación del deporte como un eje transversal de los procesos de formación humana. Y el segundo, maneja el tema del deporte de alto rendimiento. Son dos de los programas que se dividen en los subprogramas que vamos a identificar como la academia de básquetbol, fútbol, el deporte para las personas de la tercera edad. En todas las áreas deportivas como fútbol, karate, ciclismo, atletismo dentro de otras áreas que conllevan al deporte.

7. ¿Cuál es la función del Departamento de Capacitación Técnica?

El principal objetivo del departamento es capacitar a jóvenes para introducirlos a un proceso laboral formal. Nosotros lo que queremos es capacitar a los jóvenes para que tengan competencias laborales.

8. ¿Cuál es la misión y visión de la institución?

Debido a que el proceso de reingeniería está en su primera fase de inclusión, aún se tienen las conversaciones con la dirección de planificación para ser aprobado. Los mismos están diseñados más, no los tenemos aprobados. Entonces tendríamos que esperar la aprobación para poder hacerlos públicos.

9. ¿Cuáles son los objetivos institucionales de la dirección?

Están enfocados en dos áreas: educación y deportes, pero los mismos también están en el proceso de verificación para la posterior publicación.

10. ¿La institución cuenta con un manual de estilo y de imagen?

A nivel de comunicación de la Dirección, no se cuenta con ninguno de esos documentos.

11. ¿Cómo maneja la comunicación interna con sus demás departamentos y su personal?

Hay dos mecanismos específicos uno electrónico, que es una mensajería instantánea y reuniones semanales que se tienen con los tres jefes de departamento. Esto también involucra también a los asistentes, secretarías de la parte administrativa, la parte financiera, donde mensualmente nos reunimos todos para tratar los asuntos más importantes de la dirección.

12. ¿Cómo manejan la comunicación externa y cómo dan a conocer los programas y proyectos que poseen?

Debido a que la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad no tiene todavía algunos procesos claros de cómo apoyar a las otras direcciones. Nosotros hemos optado por que el sistema de comunicación sea a través de redes sociales, nosotros utilizamos la plataforma municipal que es la principal y luego que tenemos la personal, la cual si administramos nosotros mismos. Pero como un sistema de menor alcance. Obviamente la municipal es la que más nos provee de alcance, pero desafortunadamente ahí todavía no hay un protocolo establecido para realizar publicaciones. Nuestra comunicación entonces lo hacemos de primera mano desde nuestras redes sociales y posterior cumplimiento de un protocolo que va desde la generación del permiso, pasando por el diseño y todo lo cual lleva mucho tiempo. Utilizamos las redes sociales municipales, solamente se publica un 30 por ciento de información.

-Entrevista a la jefa del Departamento de Deportes de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

1. ¿Cuál es su nombre y el puesto que ocupa en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

Mi nombre es Gloria Esmeralda Gómez Maldonado. Soy jefa del Departamento de Educación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

2. ¿Cuál es el objetivo del Departamento de Educación?

El objetivo es darle seguimiento a los niños y jóvenes que no han terminado sus estudios, para ayudarlos y que lo puedan terminar. Y más que todo que puedan cumplir los sueños. Por medio de la Dirección y el Departamento de Educación se les da ese apoyo para que puedan seguir adelante.

3. ¿Cuáles son los programas y proyectos que trabaja en el Departamento de Educación?

Tenemos programas de apoyo a estudiantes del nivel preprimario, nivel primario, nivel básico y por telesecundaria como también apoyo universitario, el proyecto de fortalecimiento a la infraestructura educativa a través del programa de remozamiento, el cual tiene como principal objetivo garantizar que las instalaciones educativas de los 12 centros educativos alcancen las competencias didácticas y el programa de dotación de maestros.

4. ¿Qué sistema de comunicación utiliza para comunicarse con su jefe inmediato?

Como estamos en la oficina, lo hacemos principalmente de manera presencial por reuniones y otras veces hay alguna reunión externa, nos comunicamos por correo electrónico o por WhatsApp. Son los dos medios que más utilizamos.

4. ¿Qué sistema de comunicación utiliza para comunicarse con los empleados a su cargo?

Principalmente por medio de WhatsApp, pero también por correo y llamada telefónica

5. ¿Cómo es el clima laboral dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

Pues es bastante dinámica y positiva. Muy buena comunicación verbal, por qué es bien importante que estemos todos enterados de lo que estamos haciendo. Es un buen equipo de trabajo.

-Entrevista al jefe del Departamento de Deportes de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

1. ¿Cuál es su nombre y el puesto que ocupa en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

Mi nombre es Cesar de la Rosa jefe del Departamento Academia Deportiva Municipal.

2. ¿Cuál es el objetivo principal del Departamento de Deportes?

Hemos tratado de darle un enfoque más científico, ya no tan empírico. Y el objetivo principal es la masificación del deporte. Que el deporte llegue a todas nuestras aldeas, a nuestros caseríos, abarcando un niño desde cuatro años en adelante y también con programas que son para adultos. Así que el objetivo principal es la masificación, promoviendo la actividad física como un medio para mantener la salud.

3. ¿Cuáles son los programas y proyectos que realiza el Departamento de Deporte?

Tenemos diversos programas, las academias de deportes, tenemos los programas para adultos, los programas de actividad física por salud y también un programa de selección de talentos dentro de las academias de deportes. La principal o la que tiene más participantes, que es la Academia de fútbol, que trabaja con niños desde cuatro años en adelante hasta veinte, veintidós años. Esta Academia Deportiva Municipal, antes de la pandemia, contaba con aproximadamente 1200 niños inscritos entrenando en ocho escuelas de fútbol y en seis categorías diferentes. Los niños entrenan de lunes a viernes y los sábados tienen un torneo local en las diferentes instalaciones municipales. Luego tenemos siempre dentro de las academias de deporte la de baloncesto que por el momento está únicamente en el casco urbano y en Caserío Chicamen, porque son las únicas instalaciones para baloncesto que tenemos en el municipio, la mecánica es la misma. Los chicos entrenan de lunes a viernes en siete categorías diferentes y los sábados tienen su torneo local. Tenemos la academia de atletismo, tenemos academia de voleibol, estamos recién iniciando una academia de ciclismo y esos son los deportes que básicamente se están trabajando. Dentro de los programas de actividad física

por salud tenemos el programa de aeróbicos que está enfocado principalmente para adultos. El programa de Zumba y tenemos el programa de Taichi y el programa de Training, que es un programa enfocado a actividad física por salud.

4. ¿Cómo es que comienza esta academia?

Pues siempre se tuvo la inquietud de poder tener programas organizados y planificados en el municipio. Se inició en el 2009 con un torneo organizado por la Municipalidad y pues desde ahí se empezó el proceso de creación de la academia como tal. En el 2018 asumimos la administración de la Academia Deportiva y pues ya tratamos de darle un enfoque un poquito más de masificación, de trabajo, de capacitación del personal, que es uno de los puntos bien importantes. Pero si ya tiene un poquito más de diez años de estar activa la Academia Deportiva.

5. ¿Cómo se comunica con sus jefes inmediatos?

Hay reuniones eventuales porque si son eventuales, pero el medio de comunicación más práctico, pues ahora con la tecnología serían las llamadas el WhatsApp. Por ahí se manda a todo tipo de información, así que ese sería el, digamos, el canal más utilizado actualmente.

Anexo 8: encuesta interna realizada al personal

Nombre Completo _____

Puesto que ocupa en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte _____

1. Departamento al que pertenece

-Departamento de Educación

-Departamento de Deportes

-Departamento de Capacitación Técnica

2. ¿Conoce usted la misión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez?

-Si

-No

3. ¿Conoce usted la visión de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez?

-Si

-No

4. ¿Conoce usted el objetivo principal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

5. ¿Está usted al tanto de los programas y proyectos que realiza la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

6. ¿Cuál es el público objetivo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

-Niños

-Jóvenes

-Adultos

7. ¿Qué sistema de comunicación utiliza con su jefe inmediato para intercambiar información?

-Correo Electrónico

-WhatsApp

-Llamada telefónica

8. ¿A través de que medio de comunicación se entera usted de la nueva información que brindan en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Cartelera

-Correo electrónico

-WhatsApp

9. ¿Considera usted que la comunicación fluye bien en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

10. Si tu respuesta anterior fue NO ¿Por qué? _____

11. ¿Cuál de los siguientes sistemas de comunicación cree usted que podría mejorarse dentro de la Dirección?

-Escrito

-Verbal

-Digital

12. ¿Cree usted que la Dirección transmite información clara y efectiva que contribuye a su desempeño laboral?

-Si

-No

13. ¿Cómo considera usted el clima laboral en la Dirección?

-Agradable

-Regular

-Malo

14. ¿Realizan reuniones de trabajo?

-Si

-No

15. Si su respuesta anterior fue SI ¿Con que frecuencia?

-1 vez por semana

-1 vez al mes

16. ¿Considera usted que las reuniones de trabajo son productivas?

-Si

-No

17. Según tu respuesta anterior ¿Por qué? _____

18. Tiene usted alguna sugerencia para mejorar la comunicación de la Dirección Municipal de la Juventud _____

Anexo 9: encuesta externa realizada a los jóvenes del municipio

Nombre Completo: _____

Sexo

-Femenino

-Masculino

Edad: _____

1. ¿Qué redes sociales utilizas con más frecuencia?

-Facebook

-Instagram

-Twitter

-Snapchat

-Tik Tok

2. ¿Conoce usted la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

3. ¿Conoce la ubicación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

4. ¿Conoce los programas o proyectos que realiza la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

5. Si su respuesta anterior fue SI ¿Cuáles? _____

6. ¿Conoce usted los medios de comunicación que la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes utiliza para informar acerca de sus actividades y programas?

-Si

-No

7. Si tu respuesta anterior fue SI ¿Qué medios de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte conoces?

-Facebook

-Teléfono

-Correo electrónico

8. Si tu respuesta fue NO ¿Te gustaría conocer más información acerca de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes?

-Sí

-No

9. ¿Por qué otros medios de comunicación te gustaría recibir información de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes?

-Facebook

-Instagram

-Twitter

-Correo electrónico

10. ¿Conoces los proyectos que realiza el Departamento de Educación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

11. Si tu respuesta anterior fue Si ¿Cuáles conoces? _____

12. ¿Conoces los programas que posee el Departamento de Deportes de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

13. Si tu respuesta anterior fue Si ¿Cuáles conoces? _____

14. ¿Conoces los proyectos que realiza el Departamento de Capacitación Técnica de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

-Si

-No

Anexo 10: carta de corrector y estilo

Guatemala, 10 de octubre de 2021

Señores
Coordinación EPS de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
USAC

Estimados señores,

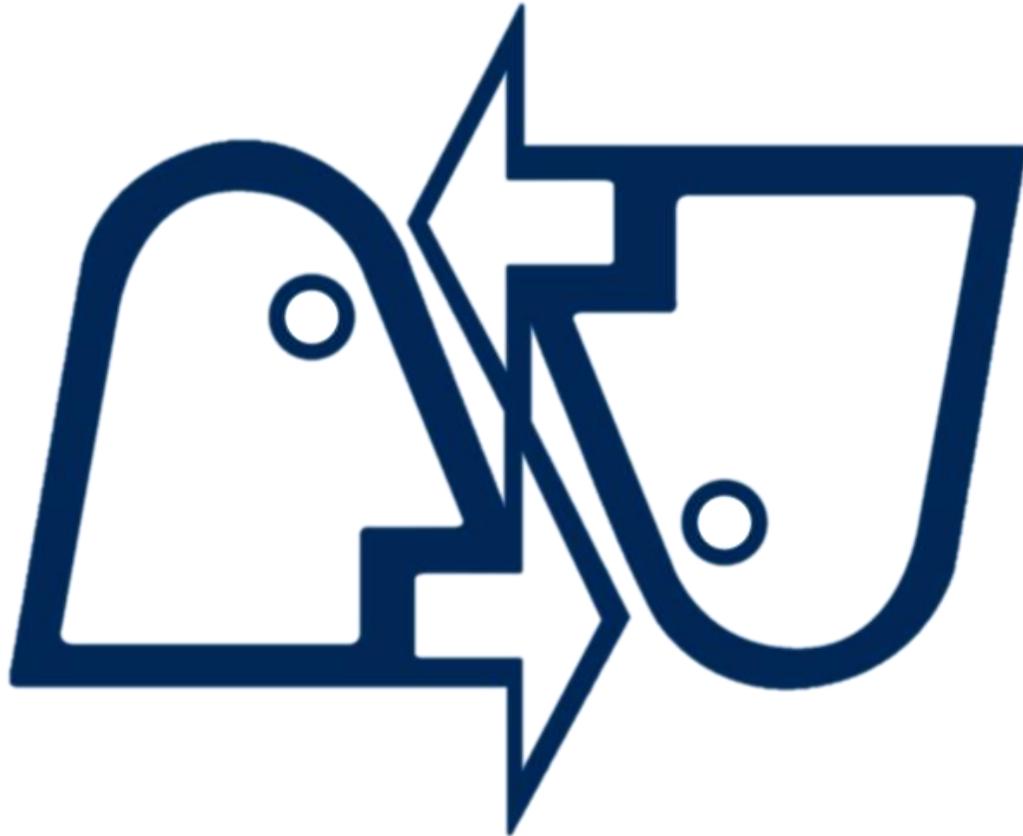
Por este medio me dirijo a ustedes para informarle que he llevado a cabo la revisión final de trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado titulado **"Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para promover la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez"** presentado por el estudiante **Diana Eloisa Reyes Obando** con número de carné **201408088**.

El trabajo se ha desarrollado de acuerdo con el programa, lineamientos y objetivos iniciales planteados y considero que llena los requisitos para ser aprobado como trabajo de graduación.

Agradeciendo su atención muy atentamente.


M.A. Lic. Herson Cifuentes Cuxún
Colegiado No. 25124
Revisor Externo

Herson Wilfrido Cifuentes Cuxún
M.A. Comunicación Organizacional
Lic. en Lingüística, Traducción e Interpretación
Colegiado No. 25124



Comunicación
creando futuro