

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**DIAGNÓSTICO, PROPUESTA Y ESTRATEGIA DE
COMUNICACIÓN EXTERNA PARA PROMOVER A LA
MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA, DEPARTAMENTO DE
CHIQUMULA.**

DARLIN CELINA TRIGUEROS RAMÍREZ

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, propuesta y estrategia de comunicación externa para
promover a la Municipalidad de San Juan Ermita, departamento de
Chiquimula.**

Presentado por:

Darlin Celina Trigueros Ramírez

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Máster Evelin Morazán

Guatemala, octubre 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Darlin Celina Trigueros Ramírez
Carné: 201503174
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico, propuesta y estrategia de comunicación externa para promover a la Municipalidad de San Juan Ermita, departamento de Chiquimula”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

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

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Evelin Morazán Gaitán
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador



Guatemala 10 de febrero de 2021
Ref: E-SC Doc179

Inga Mirna Regina Valiente
Coordinadora del programa EPSUM,
Universidad de San Carlos de Guatemala
-Su Despacho

Estimada Inga. Valiente:

La Dirección de la Unidad del Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, le extiende un cordial saludo, deseándole éxito en sus actividades cotidianas.

Atentamente me permito presentar a la estudiante universitaria Darlin Cefina Trigueros Ramírez, quien se identifica con número de carné 201503174 de la disciplina de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación quien se asignó a la municipalidad San Juan Ermita, Chiquimula, por el periodo comprendido de 6 meses desde el 15 de febrero al 15 de agosto en el programa de EPSUM, departamento de Guatemala.

De antemano agradecemos su colaboración y apoyo Sin otro particular me suscribo respetuosamente,

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"



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

cc. Archivo
M.A. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M. C. de la Universidad de San Carlos
Zona 12 Ciudad de Guatemala, C.A.
www.comunicacion.usac.edu.gt
TEL: 2419-8570



REF. EPSUM 162-2021
Guatemala, 09 de marzo del 2021

Dr. Jose María Torres Carrera
Coordinador de Ejercicio Profesional Supervisado
Licenciatura de Ciencias de la Comunicación
Escuela de Ciencias de la Comunicación -USAC-

Estimado Dr. Torres

El Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multiprofesional -EPSUM- le extiende un fraterno saludo deseándole éxitos en el desarrollo de sus actividades.

Por este medio el Programa EPSUM, hace de su conocimiento que la estudiante Darlín Celina Trigueros Ramírez quien se identifica con número de registro académico 201503174, con Código Unico de Identificación -CUI- 2992 45837 0101, de la disciplina de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación es **ACEPTADA** dentro del programa para realizar su -EPS- en la sede de la municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula en el período de 15 de febrero al 15 de agosto del años 2021.

Sin otro particular, agradeciendo su atención, agradezco de antemano la atención brindada a la presente.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Inga. Mirna Regina Valiente
Coordinadora Programa EPSUM
Universidad de San Carlos de Guatemala





Para efectos legales la autora es responsable del contenido del presente trabajo

DEDICATORIA A:

DIOS

Por mover los hilos del destino y permitirme cumplir esta meta académica.

MIS PADRES

Por educarme con amor, paciencia y brindarme todo lo necesario, en especial a mi madre Reyna Isabel Ramírez Nájera, por todas las noches de desvelo desde niña y el apoyo incondicional, siendo el pilar fundamental de mi vida y a la que le dedico todos mis éxitos. A mi padre Edwin Oswaldo Trigueros por el esfuerzo y la confianza que siempre me brindo, apoyándome hasta el último momento de su vida, un abrazo y un beso infinito hasta el cielo, este título es tuyo.

MIS HERMANAS

Celeste y Mishell por la paciencia, comprensión y siempre darme ánimos a pesar de las dificultades y distancia.

FAMILIA

Por ser el motor que me impulso en muchas ocasiones cuando quise rendirme.

AGRADECIMIENTOS A:

LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA por prepararme académicamente durante años y abrirme las puertas de sus aulas sin distinción alguna.

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN por prepararme como Comunicadora y darme los conocimientos necesarios.

A MI FAMILIA por el apoyo incondicional durante las noches de desvelo y apoyo moral brindado a 187km de casa.

A MIS AMIGOS en especial a Jesé, Allan, Allison, Berny, Kike, Javi, Jaileen por todos esos recuerdos construidos durante los años de amistad y por el cariño brindado hacia mi persona. Jesé gracias por todas esas noches que te quedaste conmigo desvelándote y dándome porras cuando sentía que no podía. Allan por siempre estar allí y ayudarme cada vez que lo necesite, por compartir tu conocimiento y siempre estar para una amiga. Allison por darme tu amistad incondicional y por los consejos aceptándome tal como soy. Jaileen por regresar a mi vida en un momento tan difícil y siempre escucharme. Los quiero y espero que la amistad perdure por muchos años.

A MI FAMILIA SANJUANERA en especial a Melissa Soto, Jorge López y Guayito Díaz por ser esa familia que el EPS me brindo estando tan lejos de casa, gracias por hacerme sentir amada. Meli gracias por ser mi amiga de Guate en San Juan, por compartir tu conocimiento conmigo y por esas noches de tortillas de harina. Jorgito te agradezco por hacer que mis 6 meses de EPS no fueran tan difíciles estando lejos y sola, gracias por ser mi compañero y por todas esas noches de cena y chismecito. Princess son lo mejor que me pudo regalar el EPS los quiero y gracias por todos esos bonitos recuerdos que construimos en las comunidades y en especial en ese viajecito.

A MARIANO por estar para mi desde el primer momento de la carrera y apoyarme siempre, por tener siempre las palabras correctas, dándome ese impulso para no rendirme, gracias por todos esos años.

Índice

Índice de Figuras	i
Índice de Tablas.....	ii
Introducción.....	iii
Antecedentes.....	iv
Justificación	vi
Capítulo 1	
Diagnóstico de comunicación.....	20
1. La institución	20
1.2 Perfil Institucional	20
1.3 Ubicación Geográfica	20
1.3.1 Localización de la Municipalidad.....	21
1.4 Integración y alianzas estratégicas	21
1.5 Origen e historia	22
1.6.1. Alcaldía Municipal.....	23
1.6.2 Secretaria Municipal	23
1.6.3 Dirección de Recursos Humanos	24
1.6.4 Dirección Municipal de Planificación	24
1.6.5 Participación Ciudadana	24
1.6.6 Oficina de Ordenamiento Territorial	25
1.6.7 Oficina de IUSI y Catastro Municipal	25
1.6.8 Dirección de administración financiera integrada municipal	25
1.6.9 Dirección municipal de la mujer, niñez, adolescencia y adulto mayor	25
1.6.10 Departamento de servicios públicos	26
1.6.11 Unidad de Gestión Ambiental Municipal	26
1.6.12 Dirección Municipal de Seguridad Alimentaria Nutricional	26
1.6.13 Juzgado de Asuntos Municipales.....	26
1.6.14 Oficina de Deportes Artes y Cultura.....	27
1.6.15 Unidad de Acceso a la información Pública	27
1.7 Organigrama de la Empresa	28

1.8 Misión	30
1.9 Visión	30
1.10 Objetivos Institucionales	30
1.11 Público Objetivo	31
1.12 Diagnóstico	31
1.13 Objetivo General	33
1.13.1 Objetivos específicos del Diagnóstico.....	33
1.14 Tipo de investigación	34
1.15 Enfoque	35
1.16 Técnicas de recolección de datos	36
1.16.1 Observación	36
1.16.1.2 Tipos de observación	37
1.16.1.3 Lo observado en la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.....	38
1.16.2 Documentación	39
1.16.3 Entrevistas de profundidad	39
1.16.4 Grupos Focales.....	40
1.16.5 Encuestas.....	40
1.17 Interpretación de resultados (Gráficas)	42
1.18 FODA	58
1.19 Problemas detectados	59
1.20 Planteamiento del problema comunicacional	59
1.21 Indicadores de éxito	61
1.22 Proyecto a desarrollar	62
Capítulo 2	
Plan Estratégico de comunicación.....	63
2.1 Plan de Comunicación	63
2.1.1 Descripción técnica del Plan Estratégico de Comunicación:.....	64
2.2 Misión:	65
2.3 Visión:	65
2.4. Elementos comunicacionales	65
2.4.1 ¿Qué es comunicación?.....	65

2.4.2 Identidad institucional.....	65
2.4.3 Elementos:.....	66
2.4.3.1 Emisor:.....	66
2.4.3.2 Receptor:.....	66
2.4.3.3 Código:.....	67
2.4.3.4 Mensaje:.....	67
2.4.3.5 Canal de Comunicación:.....	67
2.4.3.6 Ruido:.....	67
2.4.3.7 Retroalimentación:.....	67
2.4.4 Comunicación Interna.....	68
2.4.4.1 Tipos de Comunicación Interna:.....	68
2.4.4.2 Canales de Comunicación Internos:.....	69
2.4.4.3 Comunicación Externa:.....	70
2.4.5.1 Tipos de Comunicación Interna:.....	70
2.4.5.2 Canales de comunicación Externa:.....	71
2.4.6 Línea grafica.....	71
2.5. Alcances y límites de la estrategia.....	71
2.5.1 Alcances.....	71
2.5.2 Límites.....	72
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional.....	72
2.6.1 Objetivos de la estrategia.....	73
Objetivo general.....	73
Objetivo específico.....	73
2.6 2. Acciones para conseguir los objetivos.....	74
2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento.....	75
2.6.4 Los instrumentos:.....	75
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia:.....	76
2.6.5.1 Propuesta 1: Manual de identidad gráfica.....	76
2.6.5.2 Propuesta 2 cápsulas informativas.....	77
2.6.5.3 Propuesta 3 post para redes sociales.....	78
2.7 Financiamiento:.....	79

2.8 Presupuesto:	79
2.9 Beneficiarios	80
2.10 Recursos Humanos	80
2.10.1 Mobiliario y equipo.....	81
2.11 Área Geográfica de Acción	81
2.12 Cuadro comparativo de la Estrategia	82
2.13 Cronograma del Plan de Comunicación	83
Capítulo 3	
Ejecución de la estrategia	87
3.1 Informe de la Ejecución	87
3.2 Capsulas Informativas	88
3.3 Post para Facebook	89
3.4 Actividades y calendarización	90
Conclusiones	94
Recomendaciones	95
Referencias	96
Anexo	99



Índice de Figuras

Figura 1.....	28
Figura 2.....	29
Figura 3.....	42
Figura 4.....	43
Figura 5.....	44
Figura 6.....	45
Figura 7.....	46
Figura 8.....	47
Figura 9.....	48
Figura 10.....	49
Figura 11.....	50
Figura 12.....	51
Figura 13.....	52
Figura 14.....	53
Figura 15.....	54
Figura 16.....	55
Figura 17.....	56
Figura 18.....	57

Índice de Tablas

Tabla 1 Indicadores de éxito Fuente: Elaboración Propia.....	61
Tabla 2 Fuente: Elaboración propia.....	75
Tabla 3 Fuente: Elaboración Propia	75
Tabla 4 propuesta 1 Elaboración Propia.....	76
Tabla 5 Propuesta 2 Fuente: Elaboración Propia.....	77
Tabla 6 Propuesta 3 Elaboración Propia.....	78
Tabla 7 Presupuesto Elaboración Propia	79
Tabla 8 Fuente: Elaboración Propia	82
Tabla 9 Elaboración Propia	83
Tabla 10 Fuente: Elaboración Propia	84
Tabla 11 Fuente: Elaboración Propia	85
Tabla 12 Cronograma plan de Comunicación	86
Tabla 13 Código de color Elaboración Propia.....	86
Tabla 14 Fuente: Elaboración propia.....	90
Tabla 15 Cronograma y calendarización	91
Tabla 16 Cronograma y calendarización	91
Tabla 17 cronograma y calendarización.....	92
Tabla 18 Fuente: Elaboracion Propia	93
Tabla 19	93
Tabla 20	93

Introducción

La Municipalidad de San Juan Ermita, se encuentra ubicada en el departamento de Chiquimula específicamente en el kilómetro 187 con dirección al municipio de Jocotán, la institución tiene como objetivo principal el desarrollo rural y económico de los habitantes del municipio implementando programas de ayuda social que beneficien a distintas familias y fortalezcan la seguridad alimentaria y Nutricional del lugar tomando en cuenta que el sector es parte del corredor seco.

Con el diagnóstico de comunicación se busca conocer a profundidad los problemas comunicacionales de la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula y como la llegada del virus de Covid-19 a Guatemala afecta o beneficia a la administración del actual gobierno de San Juan Ermita así también conocer de cerca las oficinas y departamentos de trabajo de la municipalidad ya antes mencionada.

En este informe se aprecian detalles de la función del palacio municipal y en conjunto el estudio del diagnóstico que brinda información importante para detectar los problemas de comunicacionales que atraviesa la actual administración de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula

Con la realización del diagnóstico se buscó identificar los problemas que afectan a la municipalidad y posibles respuestas para poder mejorar el rendimiento de la institución realizando una observación e investigación previa, así como también la realización de encuestas que sirvieron de apoyo para fundamentar lo ya antes observado.

La Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula no contaba con un manual de identidad grafica que pudiera orientar a la o las personas que necesiten realización de material gráfico con el uso de la marca, así como diseños de documentos corporativos que son necesarios para la homogeneidad de la institución y que a su vez causaban una deficiencia en la comunicación interna. Se contaba con deficiencia en la comunicación externa ya que al momento de no manejar una línea grafica los productos comunicacionales no llegaban a sus públicos objetivos y la información que se trasmitía contaba con barreras o ruidos.

Antecedentes

Zoila Alejandra Gamboa Miranda, previo a obtener su título en Master en Artes en Comunicación Organizacional realizó el trabajo denominado Diagnóstico y estrategia de comunicación organizacional interna y externa para la Municipalidad de San Miguel Petapa, estudio realizado en 2016. Se utilizó un enfoque mixto para la realización del diagnóstico de comunicación la investigación es de tipo descriptiva.

Los objetivos de la investigación son: “Determinar la situación comunicacional tanto interna como externa de la municipalidad de San Miguel Petapa con relación sus públicos, enfocando oportunidades de mejora para dicha comuna, Recolectar información importante que sirva como base para plantear una estrategia comunicacional, Presentar estrategias comunicacionales internas y externas para mejorar el flujo de estas, permitiendo proyectar una imagen positiva” (Miranda, 2016, pág. 33).

En la realización del diagnóstico de la organización tanto interno como externo. Se utilizaron instrumentos como la observación, entrevistas y encuestas, esto arrojó los resultados que permitieron proponer los productos que podrán mitigar los problemas encontrados y fortalecer la cultura organizacional. Se identificó que en su mayoría los problemas que suscitan con los públicos internos quienes afectan a los externos que tienen relación con la elaboración del siguiente diagnóstico que busca identificar los problemas comunicacionales de la institución.

Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la municipalidad del municipio de Santa Cruz Naranjo del departamento de Santa Rosa de Pablo Roberto Morales Paàu es otro de los documentos que aportan referencia hacia el diagnóstico realizado en la Municipalidad de San Juan Ermita de Chiquimula.

El trabajo de Morales se toma en cuenta por que tiene propuestas de comunicación externa que son un punto importante para el desarrollo de una institución y llegar a los públicos objetivos alcanzando los índices deseados con la información transmitida.

Los principales objetivos de esta investigación son: Investigar la situación actual de la comunicación externa de la municipalidad y los vecinos de Santa Cruz Naranjo, Presentar una propuesta comunicacional, con base a los resultados obtenidos, para mejorar la comunicación externa entre la municipalidad de Santa Cruz Naranjo y los vecinos del municipio (PAÀU, 2016, pág. 37).

Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Externa como eje transversal para el desarrollo en San Juan Ermita, Chiquimula es un trabajo realizado por Luis Fernando Urbina Álvarez que busca Comprender los hábitos de uso de medios del municipio, enumerar los medios de comunicación que tienen difusión en San Juan Ermita, elaborar una propuesta de proyecto para solucionar uno de los problemas identificados durante la etapa de diagnóstico (Urbina, 2020, pág. 26)

Justificación

La Escuela de Ciencias de la Comunicación conjuntamente con el programa de Ejercicio Profesional Supervisado brinda la oportunidad de realizar las prácticas de EPS en el interior del país, con el objetivo que los y las estudiantes se relacionen, vivan una experiencia cercana a la realidad de la vida laboral y así poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante los años de cursos universitarios.

La necesidad de la realización de un diagnóstico de comunicación en la municipalidad de San Juan Ermita surge para poder identificar los problemas comunicacionales o deficiencias que cuenta la institución, teniendo así un panorama amplio para poder enumerar los temas que afectan y ordenarlos de mayor a menor importancia.

Por ello, la estudiante se ha trasladado a la comunidad designada, en la cual se utiliza el método científico para conocer la realidad de la sociedad local, observando, investigando e identificando las necesidades comunicacionales del municipio objeto de estudio. Para ello se ha hecho uso del método científico, herramientas de recolección de datos, así como una etapa de investigación de gabinete, técnicas que en su conjunto facilitan presentar este diagnóstico

A pesar que Guatemala aún se encuentra atravesando por la crisis sanitaria a causa del virus de Covid-19 la modalidad de investigación y observación no se puede realizar a su totalidad de manera presencial por que se optó por realizar encuestas de manera virtual y así poder abarcar a más personas sin poner en riesgo su salud.

Al inicio de este diagnóstico el diario de campo y la observación fueron las herramientas que permitieron el desarrollo de este documento, así como el trabajo de observación interna, lo que nos permitió identificar los problemas de la municipalidad y como estas deficiencias impactan en los distintos ámbitos de la vida diaria en el municipio. La finalidad de la investigación es para que las autoridades competentes puedan visualizar la importancia de una buena comunicación en una organización y las deficiencias con las que cuentan para poder atacar de raíz los problemas detectados teniendo así una institución más sólida y eficaz al momento de interactuar con las personas y usuarios municipales.

Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1. La institución

Municipalidad de San Juan Ermita Departamento de Chiquimula

1.2 Perfil Institucional

La Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula es una institución Pública que tiene como fin primordial el beneficio de las comunidades que lo conforman. Siendo un gobierno local autónomo brinda ayuda a las comunidades que conforman el municipio y los exhorta al desarrollo económico y rural con una serie de proyectos en conjunto con organizaciones que son parte de la alianza estratégica de los proyectos realizados.

Cuenta con cursos de arte y cultura para los jóvenes Sanjuaneros que motivan sus destrezas con clases de canto, baile y música, así como con equipos dedicados al deporte que benefician la salud de las personas del municipio, cuenta con un plan de becas estudiantiles para personas de escasos recursos.

1.3 Ubicación Geográfica

San Juan Ermita es uno de los 340 municipios de la República de Guatemala perteneciente al departamento de Chiquimula, tiene una extensión de alrededor de 92 kilómetros cuadrados

y se encuentra a 189.1 kilómetros de la Ciudad Capital de Guatemala. “El municipio se encuentra a una elevación de 569.2 metros sobre el nivel del mar, tomando como referencia el parque de la cabecera municipal, El clima del departamento de Chiquimula es templado contando con una población de 16,841 habitantes y su producción agrícola es el maíz, frijol,

cebolla y café. La fiesta patronal se celebra el 24 de junio y la fiesta titular del municipio durante el mes de diciembre” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 7).

El Municipio de San Juan Ermita limita al norte con Jocotán, al sur con Quezaltepeque, al este con Jocotán y Olopá, al oeste con San Jacinto y Chiquimula todos del departamento de Chiquimula La cabecera municipal se encuentra ubicada en las coordenadas geográficas latitud 14°45'37"; longitud 89°25'50 (Secretaria de Seguridad Alimentaria Nutricional de Guatemala , 2018)

Para llegar al municipio se toma como ruta de acceso la carretera del Atlántico hasta llegar a la entrada principal del departamento de Chiquimula, desde aquí, se avanza en la ruta que conduce hacia Esquipulas, a 26 kilómetros, sobre la ruta, se encuentra la entrada al municipio de San Juan Ermita.

En el departamento de Chiquimula existe población descendiente de la etnia Ch'orti', tienen presencia en los municipios de Chiquimula, Jocotán, Camotán, en menor cantidad en parte de Quezaltepeque y en el municipio de San Juan Ermita, en donde únicamente quedan dos comunidades que hablan el idioma Ch'orti', Quequezque y Tasharjá, estas son colindantes con el municipio de Olopá. En general, en este municipio el sistema educativo se desarrolla en español, aunque en los municipios en que se habla el Ch'orti', aplica el Modelo de Educación Bilingüe Intercultural (Unidad para la prevención comunitaria de la violencia, 2019).

1.3.1 Localización de la Municipalidad

La Municipalidad de San Juan Ermita se encuentra ubicada en el Barrio el Centro del Municipio de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula a un costado de la iglesia católica.

1.4 Integración y alianzas estratégicas

“La Municipalidad de San Juan Ermita forma parte de la mancomunidad Chortí, que es una organización conformada técnicamente por una ONG que lleva ese nombre y representantes

de las distintas municipalidades del corredor seco, entre ellas Camotán, Jocotán, Olopá, y San Juan Ermita” (Urbina, 2020, pág. 21).

Además de esta alianza, la municipalidad trabaja integralmente en el eje de desarrollo social con la secretaria de seguridad alimentaria, SESAN, la dirección departamental del MINEDUC, Departamental de Salud y la Secretaría de Prevención contra la Violencia y la Trata de personas, esta última interesada en evitar estos delitos en la región fronteriza con Copán, Honduras, ubicada a una distancia de 26km de San Juan Ermita, el Ministerio de Agricultura, Ganadería y alimentación, organizaciones como Acción contra el hambre, programa mundial de alimentos, Save the Children, Caritas Arquidiocesana y Paz y Desarrollo.

1.5 Origen e historia

“Existen registros históricos que indican que el municipio fue fundado a mediados del siglo XVII en el año de 1,730. La iglesia ubicada en la plaza central da cuenta de que fue creada en la época colonial” (Secretaria de Seguridad Alimentaria Nutricional de Guatemala , 2018).

Fundada la comunidad, la colonia española asignaban un nombre de un patrón, en este caso San Juan Bautista y el complemento del nombre Ermita se cree probable que proviene es que antes de ser construida la iglesia actual se encontraba una iglesia o capilla denominada Ermita, lugar que tiene como origen la práctica de la religión católica en la región Chortí.

Los municipios se encuentran regulados en diversas leyes de la república, en la que se puede observar la forma de organización, la conformación de sus órganos administrativos y los tributos destinados para los mismos. Si bien las municipalidades son instituciones autónomas debe de regirse y están sujetos a la legislación nacional.

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

1.6.1. Alcaldía Municipal

“Es la unidad administrativa con el más alto grado jerárquico en la municipalidad, se encarga de administrar, supervisar y controlar las actividades de todas las dependencias de la Municipalidad de San Juan Ermita del Departamento de Chiquimula, velando por el cumplimiento de las leyes y ordenanzas municipales. La alcaldía Municipal sus acciones están sujetas a lo establecido en las normas legales y lo que mediante acuerdos y resoluciones que dictamine el consejo Municipal” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 12).

La alcaldía se encarga del bienestar de los ciudadanos, así como también la mejora de infraestructura, calles, ayuda al sector pobre e implementación de proyectos de desarrollo económico para las familias buscando disminuir la resiliencia del municipio de San Juan Ermita.

1.6.2 Secretaria Municipal

“Es la unidad que se encarga del control administrativo de la municipalidad, construye un vínculo para trasladar a la alcaldía las solicitudes de necesidades y gestiones que presentan los vecinos, instituciones, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, con presencia en el municipio y fuera de él. Existe un secretario quien ejerce funciones en el Consejo Municipal y el consejo Municipal de Desarrollo” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 12)

Está integrada por tres personas que son los encargados de la recepción de papelería de distintos trámites administrativos como constancias de residencia, inscripción de hipotecas entre otros.

1.6.3 Dirección de Recursos Humanos

“La dirección de recursos humanos es la encargada de gestionar, administrar, diseñar programas y estrategias de recurso humano, su fin primordial es capacitar el talento humano y velar por el desarrollo a través de un apropiado clima laboral para el logro de objetivos municipales, apoyando a las diferentes direcciones y dependencias, así como a las distintas unidades con sus diversas actividades” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 13).

La dirección de recursos humanos funciona mediante capacitaciones constantes al personal administrativo para poder mejorar las habilidades de cada uno de los trabajadores, entregando al usuario una atención de calidad.

1.6.4 Dirección Municipal de Planificación

“La dirección municipal de planificación es la oficina encargada de la formulación, planificación, gestión, supervisión, ejecución de planes y programas en coordinación de los diversos proyectos de desarrollo integral del Municipio de San Juan Ermita, con aportes tanto municipales como los provenientes de entidades gubernamentales y no gubernamentales” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 14).

Dentro de las funciones de la dirección de planificación se encuentran diversas obras de infraestructura, participación ciudadana, IUSI, Catastro y Ordenamiento Territorial, así también se realiza la promoción de las unidades en departamentos de la dirección de mecanismos adecuados para el trabajo en equipo.

1.6.5 Participación Ciudadana

“Es un puesto técnico administrativo a través del cual la Dirección Municipal de Planificación, (DMP), mantiene contacto con la población del municipio y brinda apoyo para la consolidación de la organización comunitaria, de conformidad con lo señalado en el Código Municipal, ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y Ley de descentralización” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 30).

1.6.6 Oficina de Ordenamiento Territorial

“La oficina de Ordenamiento Territorial se encarga de las tareas relacionadas con la elaboración de proyectos de ordenamiento territorial, diagnósticos y otras tareas en función de promover el desarrollo integral del municipio” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 31).

Esta oficina lleva a su cargo proyectos en los que esté involucrado planos y de realizar previos estudios para determinar si las condiciones son aptas para ser habitadas y centrar colonias, aldeas o comunidades.

1.6.7 Oficina de IUSI y Catastro Municipal

“Esta unidad se encarga de darle seguimiento al cumplimiento del impuesto único sobre el inmueble IUSI, notifica a los propietarios de bienes inmuebles sobre la responsabilidad de cumplir con el pago del Impuesto Único Sobre Inmueble y los beneficios que este proporciona” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 32).

1.6.8 Dirección de administración financiera integrada municipal

“La dirección de administración financiera integrada municipal es estructurada organizacionalmente con sus áreas específicas de un Director, encargado de presupuesto, encargado de Contabilidad, encargado de inventario y almacén” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 33).

1.6.9 Dirección municipal de la mujer, niñez, adolescencia y adulto mayor

“La dirección municipal de la mujer, niñez, adolescencia y adulto mayor es el eslabón más importante en la municipalidad que promueve el trabajo coordinado y estratégico, con la finalidad de buscar el respeto de los derechos de la mujer y su desarrollo humano dentro de la sociedad” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 37).

La dirección de la mujer tiene como objetivo disminuir los problemas que afectan como sociedad y la unión de esfuerzos interinstitucionales, apoyan con la evocación de supervivencias para la ayuda del gobierno central.

1.6.10 Departamento de servicios públicos

“El departamento de servicios públicos es la dependencia municipal que trabaja en la búsqueda de soluciones a los problemas que afectan a los vecinos, a través de diversas actividades públicas, tales como prestación de los servicios de agua potable, drenajes, recolección y tratamiento de desechos sólidos el manejo y gestión de obras, electricidad, calles entre otros” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 39).

1.6.11 Unidad de Gestión Ambiental Municipal

“La unidad de Gestión Ambiental Municipal es la encargada de fortalecer el desarrollo comunitario urbano y rural, garantizando la sostenibilidad del medio ambiente teniendo como misión aumentar la productividad y conservación de los recursos naturales de la región” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 41).

1.6.12 Dirección Municipal de Seguridad Alimentaria Nutricional

“La Dirección Municipal de Seguridad Alimentaria Nutricional impulsa el desarrollo del municipio a través de la implementación de mecanismos en coordinación interinstitucional para el abordaje de las intervenciones de forma integral y sostenible, orientada a la reducción del riesgo a inseguridad alimentaria y nutricional, desnutrición crónica con atención principal de la población con mayor vulnerabilidad con el propósito de mejorar la calidad de vida” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 44).

1.6.13 Juzgado de Asuntos Municipales

“El juzgado de asuntos municipales ejerce funciones y atribuciones que la ley establece como competencia del juzgado de asuntos municipales. El Juez de asuntos municipales es competente para conocer, resolver y ejecutar lo que juzgue, conoce de todos aquellos asuntos

que afectan las buenas costumbres, el ornato, la salud, servicios públicos municipales y los servicios públicos en general” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 47).

1.6.14 Oficina de Deportes Artes y Cultura

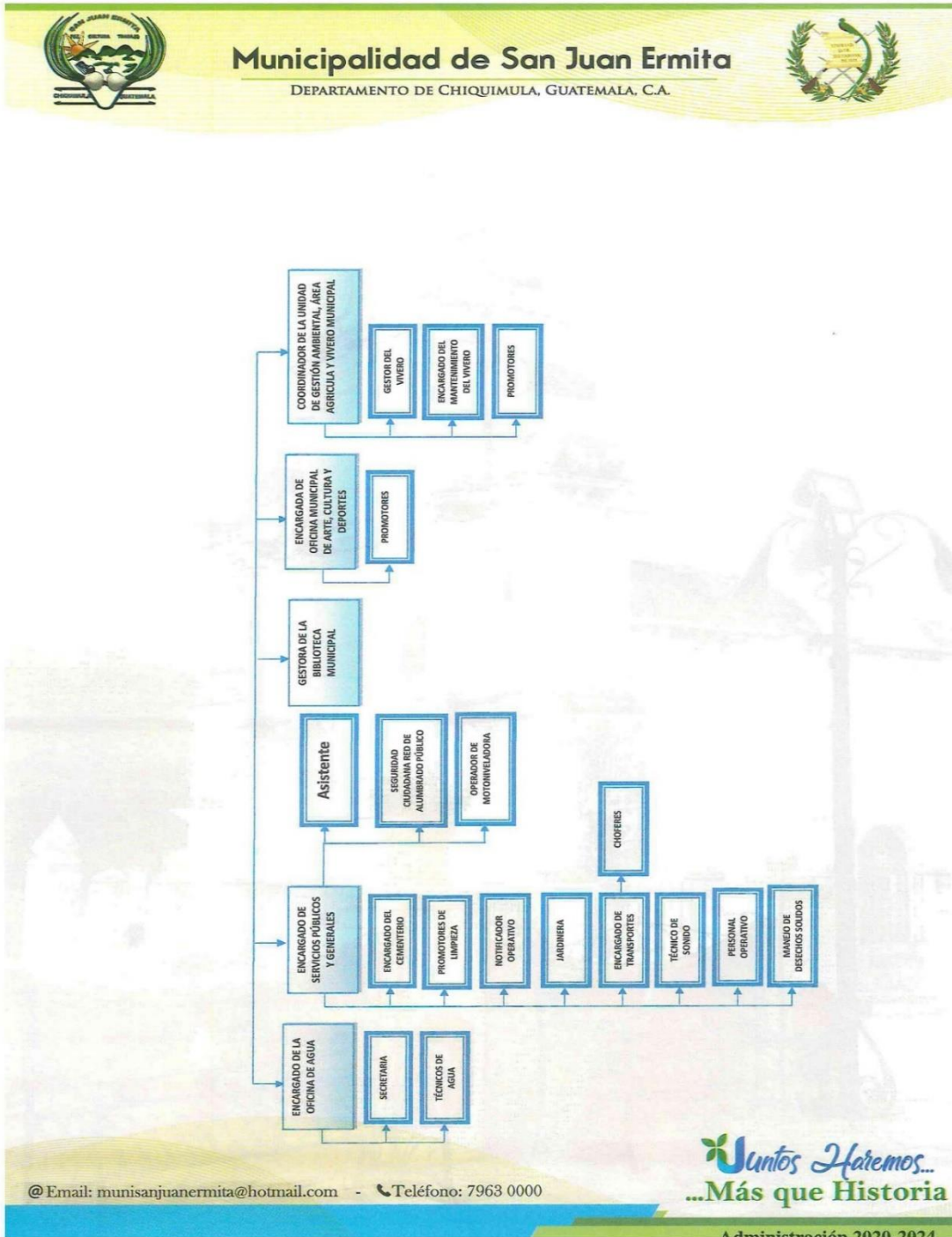
“Es la oficina encargada de promover el deporte, impulsar el talento local y enriquecer la cultura del municipio por medio de actividades y cursos gratuitos de piano, guitarra y baile. La oficina desarrolla actividades deportivas que aportan a los habitantes de San Juan Ermita un desarrollo integral” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 49).

1.6.15 Unidad de Acceso a la información Pública

“La unidad de acceso a la información pública es la dependencia municipal responsable de facilitar el acceso a la información pública a la sociedad y transparentar los procesos relacionados con ejecución de proyectos municipales, manejo y desarrollo de la administración pública en todas sus dimensiones, velando por el cumplimiento de lo regulado en el artículo 30 de la Constitución de la República de Guatemala y Ley de acceso a la información pública” (Municipalidad de San Juan Ermita, 2020, pág. 50).

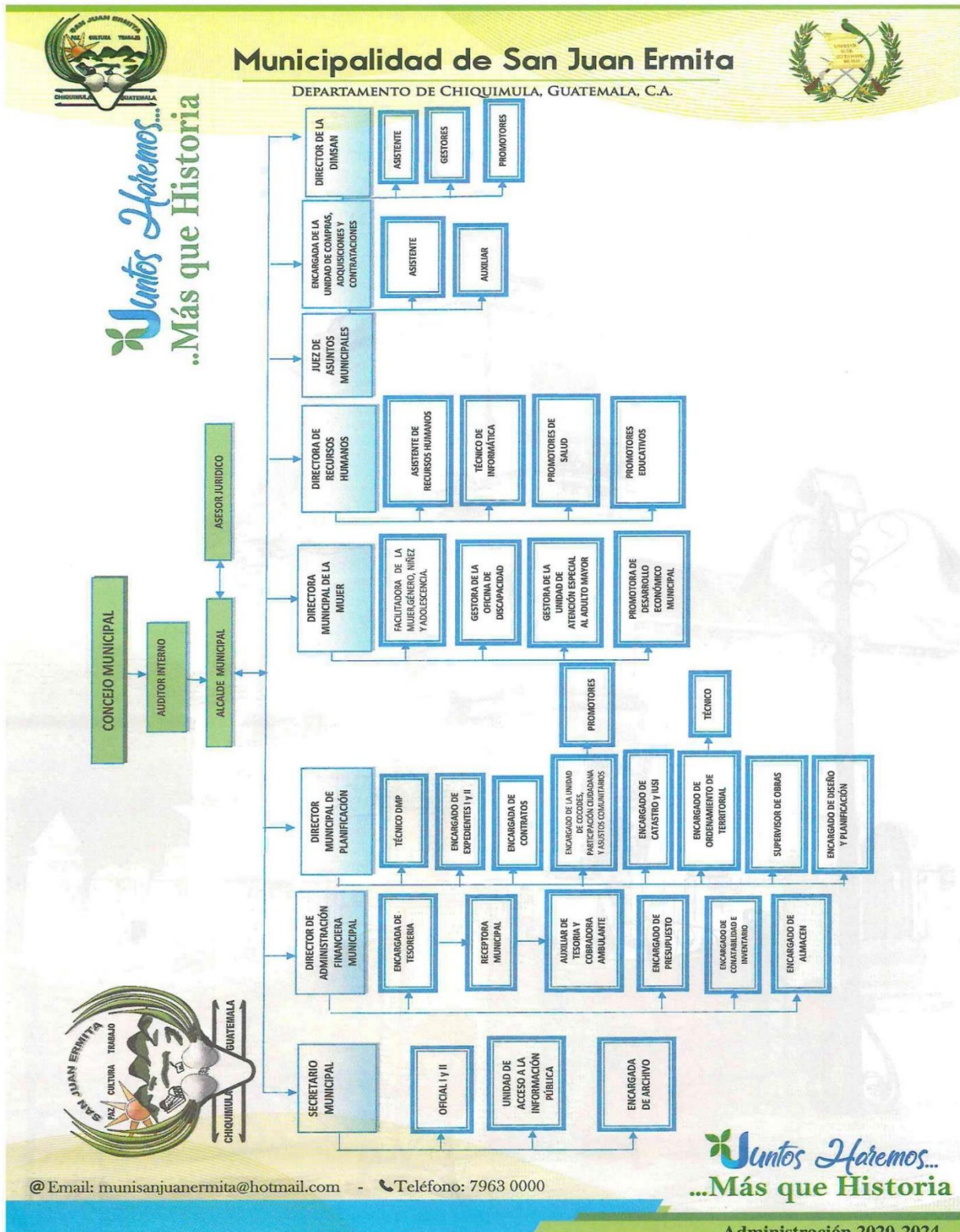
1.7 Organigrama de la Empresa

Figura 1



Fuente: Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal, San Juan Ermita, 2021

Figura 2



Fuente: Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal, San Juan Ermita, 2021

1.8 Misión

Somos un Gobierno Municipal que ejerce su autonomía, planificando, gestionando y ejecutando obras, que promueven la participación ciudadana, a través del trabajo interinstitucional; con honestidad, transparencia, responsabilidad y equidad, visualizando un desarrollo integral sostenible, manteniendo el patrimonio natural y cultural del municipio, mejorando así la calidad de vida de sus habitantes.

1.9 Visión

Ser una institución promotora del desarrollo local, que presta servicios públicos sostenibles, con equidad, promoviendo e implementando actividades sociales, económicas, deportivas culturales, ambientales, con énfasis en salud y educación, a través de la administración con eficiencia de los recursos económicos que van en beneficio de la población Sanjuanera.

1.10 Objetivos Institucionales

- Brindar atención pronta y de calidad a los usuarios de los servicios municipales.
- Mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio por medio de la creación de infraestructura que facilite la productividad agrícola y el comercio.
- Fomentar el desarrollo social por medio de la promoción de la educación técnica de los jóvenes entre los 12 y 18 años.
- Incentivar el turismo departamental y regional promocionando los sitios turísticos del municipio.
- Mejorar los índices de salud nutricional por medio de la oficina Municipal de Seguridad Alimentaria.
- Diseñar sistemas de agua entubada para introducir el agua potable en las comunidades que carecen de este servicio.
- Crear los mecanismos de difusión de información verídica y oportuna para las comunidades del municipio.

1.11 Público Objetivo

Jóvenes adolescentes de los 13 a 17 años que se encuentran en edad escolar, adultos de los 18 a 60 años, con diversas labores como la agricultura, la construcción, el comercio, la ganadería o labores del hogar que tengan acceso a internet en el municipio de San Juan Ermita, Chiquimula.

Trabajadores de la municipalidad que podrán tener una guía que servirá para basarse al momento de la realización de material gráfico, que contenga el nombre de la municipalidad de San Juan Ermita y sus logotipos, los segundos serán la población en general que visite las municipalidades y sus redes sociales ya que podrá tener la información de los procedimientos de una manera más rápida creando una mejor comunicación tanto interna como externa.

1.12 Diagnóstico

El diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistematizado, para conocer y establecer de manera clara una circunstancia de determinado tema o problema, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, en relación con objetivos que se han planteado en la investigación.

“Diagnosticar la comunicación es analizar de manera sistemática el sentido que esos actores producen en una determinada situación social, a partir de sus contextos y de sus propias historias personales que cobran sentido en el marco de una cultura” (Bruno, pág. 11).

El diagnóstico de la comunicación es una construcción social que acerca al conocimiento de una realidad en particular, implicando a los sujetos que intervienen en el proceso de construcción de dicho conocimiento, sus experiencias, su historia y el contexto.

El diagnóstico pasivo es llevado a cabo por un grupo de especialistas que toman a las personas como objeto de análisis sin proponer su participación en el proceso. Se recogen datos que los definen como sujetos o públicos, se los evalúa y se arriba a conclusiones desde fuera, sin su participación.

“Busca la participación de cada uno de los elementos especializados en diagnósticos, en este tipo de diagnóstico no se pueden involucrar las partes trabajadoras de las instituciones, son elementos externos los que hacen el trabajo para poder garantizar la objetividad del mismo” (Zaradón, 2010).

En el diagnóstico pasivo se busca la participación de cada uno de los elementos especializados en el tema, en este tipo de procedimiento no se pueden involucrar las partes trabajadoras de las instituciones, son elementos externos los que hacen el trabajo para garantizar la objetividad del mismo.

El diagnóstico participativo como su nombre lo dice, tiene como factores la participación, colaboración y trabajo cooperativo. En este tipo de trabajo se deberá la elaboración del autodiagnóstico, donde también se existe una presencia indiscutible de las personas en la toma de decisiones.

Se parte de una memoria colectiva que lleva a un determinado grupo a diagnosticar sobre sus problemas y sus necesidades, se distribuyen las tareas entre los integrantes del grupo o comunidad para rescatar sus experiencias y ponerlas en común; y a partir de ese trabajo comunitario planificar acciones en busca de cambios.

“El diagnóstico participativo también es conocido como diagnóstico compartido pues es hecho por un colectivo, es un instrumento empleado por las comunidades para que en colectivo se tenga un conocimiento de su realidad, en el que se publican los problemas que las afectan, los recursos con los que cuentan y las potencialidades propias de la localidad que puedan ser aprovechadas en beneficio de todos” (Gramajo, 2014, pág. 44)

El diagnóstico participativo se hace al mismo tiempo que se comprende de mejor manera la situación, identifica los problemas y obstáculos que impiden el desarrollo y determina así mismo las prioridades, básicamente consiste en una metodología que permite que las ideas y sugerencias sean priorizadas en términos de importancia para la comunidad, duración del

experimento o la existencia de la información sobre el tema, entre otros, de esta manera la comunidad define cual es la prioridad de trabajo.

El diagnóstico estratégico en esta investigación únicamente se recopila información con base en procedimientos previamente establecidos, acerca de la fluidez que se da en comunicación interna de la empresa, así como la forma en que la comunicación es transmitida entre los directivos, empleados y entre los diferentes departamentos que la conforman.

Para que sea efectivo, es necesario recopilar y analizar toda la información y los datos relativos al medio, a los procesos, a la estructura y a otros elementos esenciales de la empresa o institución en la que se realiza el diagnóstico.

A través del diagnóstico estratégico, la empresa puede detectar cuáles son sus oportunidades y amenazas mediante el análisis del entorno o análisis externo de la empresa y cuáles son sus fortalezas y debilidades mediante el análisis de la situación interna de la empresa, de esta manera, la empresa es capaz de determinar a qué se enfrenta y con qué cuenta.

Su función principal es analizar los contextos internos y externos en los que se desenvuelve la organización. Este proceso consiste en la descripción cualitativa y cuantitativa de los desenlaces actuales o futuros, reales o presuntos, de la propia empresa, en relación con su desempeño en los ámbitos económico, político, de mercado y social.

1.13 Objetivo General

- Detectar los problemas de comunicación de la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula.

1.13.1 Objetivos específicos del Diagnóstico

1. Evaluar la identidad gráfica de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.
2. Analizar el contenido digital e impreso de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.
3. Sugerir el uso de un Manual de Identidad Gráfica.

1.14 Tipo de investigación

“La literatura sobre los tipos de investigación y sus estudiosos han definido cuatro principales tipos de investigación: exploratorios, descriptivos, correlacionales y los explicativos” (Urbina, 2020). Los tipos de investigación se clasifican en función de su propósito, del nivel de profundidad con el que se estudia un fenómeno, el tipo de datos empleados o el tiempo que tome estudiar el problema.

La Investigación Teórica tiene por objetivo la generación de conocimiento, sin importar su aplicación práctica. En este caso, se recurre a la recolección de datos para generar nuevos conceptos generales. La investigación aplicada su objetivo es encontrar estrategias que puedan ser empleadas en el abordaje de un problema específico. La investigación aplicada se nutre de la teoría para generar conocimiento práctico, y su uso es muy común en ramas del conocimiento como la ingeniería o la medicina.

“La Investigación exploratoria consiste en proveer una referencia general de la temática, a menudo desconocida, presente en la investigación a realizar. Entre sus propósitos podemos citar la posibilidad de formular el problema de investigación, para extraer datos y términos que permitan generar las preguntas necesarias. Asimismo, proporciona la formulación de hipótesis sobre el tema a explorar, sirviendo de apoyo a la investigación descriptiva” (Morales, s.f, pág. 1).

La Investigación descriptiva como su título lo indica, se encarga de describir las características de la realidad a estudiar con el fin de comprenderla de manera más exacta. En este tipo de investigación, los resultados no tienen una valoración cualitativa, solo se utilizan para entender la naturaleza del fenómeno.

La Investigación explicativa Es el tipo de investigación más común y se encarga de establecer relaciones de causa y efecto que permitan hacer generalizaciones que puedan extenderse a realidades similares. Es un estudio muy útil para verificar teorías.

En la elaboración del diagnóstico de comunicación de la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula se utilizará la investigación descriptiva tomando en cuenta que este será de ayuda para describir las características observadas en la institución.

1.15 Enfoque

Enfoque cualitativo se utiliza frecuentemente en ciencias sociales. Tiene una base lingüístico-semiótica y se aplica en técnicas como el análisis del discurso, entrevistas abiertas y observación participante.

La Investigación cualitativa parte de la idea de que los métodos y las teorías deben ser apropiadas para lo que se estudia. Si los métodos existentes con encajan con un problema o campo concreto, se adaptan o se desarrollan nuevos métodos o enfoques. Una gran parte de la investigación cualitativa se basa en estudios de caso o en una serie de ellos, su historia y complejidad es, a menudo, un contexto importante para entender lo que se estudia.

La Investigación cualitativa posee un enfoque multi metódico en el que se incluye un acercamiento interpretativo y naturalista al sujeto de estudio, lo cual significa que el investigador cualitativo estudia las cosas en sus ambientes naturales, pretendiendo darle sentido o interpretar los fenómenos en base a los significados que las personas les otorgan. La investigación cualitativa es un campo interdisciplinario, transdisciplinario y en ocasiones contra disciplinario, atraviesa las humanidades y las ciencias sociales y física (Jurgenson, y otros).

El enfoque cuantitativo de investigación se caracteriza por privilegiar la lógica deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos que aporten datos numéricos, muestra de datos, sondeos entre otras metodologías que permitan medir la población o la muestra de población a investigar.

Se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y

frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Durante la elaboración del informe utilizará el enfoque mixto acerca de lo realizado en la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula se utilizará el enfoque cualitativo que permite la realización de distintos métodos de recolección de datos de una manera simultánea y en menor tiempo agilizando así el resultado del tema de estudio.

1.16 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son todas aquellas que el investigador selecciona para recabar o recaudar la información que le sea útil para el tipo de investigación que ha elegido, con ella se podrá acercar un poco más al problema o se podrá identificar cuáles son las deficiencias de la empresa, institución o tema de investigación.

Son el camino o medio a través del cual se establece la relación entre el investigador y el objeto de estudio para la recolección de los datos. Las técnicas pueden definirse como el “Conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación” (Maradiaga, s.f, pág. 4).

Las técnicas de recolección de datos se dividen en dos Cualitativas y Cuantitativas y pueden ser entrevistas, entrevista estructurada, entrevista semiestructurada, entrevista informal, cuestionarios, encuestas, observación, grupos focales, documentos y registros, etnografías y Técnica Delphi

1.16.1 Observación

La observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, registra los sucesos de acuerdo a un esquema previamente establecido que servirá de apoyo al investigador para tener una vista superficial de la situación o problemática que afecta al objeto de estudio.

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno para tomar información que posteriormente será muy importante para su análisis. La observación es un elemento

fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte de los conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación (Puente, s.f.).

Para hacer un buen uso del recurso de la observación se debe tener en cuenta que existen distintos métodos y técnicas que se apoyan de ella.

1.16.1.2 Tipos de observación

El primer paso de cualquier método científico será siempre la observación. Esta se podrá llevar a cabo directamente con los sentidos o mediante herramientas que ayuden a mejorar la percepción de la realidad observada. “La observación Sistemática se puede definir como un Proceso por el cual un observador o grupo de observadores desarrollan un conjunto de normas sistemáticas para registrar y clasificar los sucesos de clase” (García, 2008).

Dentro de la observación se identifica distintos tipos como la observación directa, que se produce cuando el investigador está en contacto sin intermediarios con el fenómeno observado; La observación indirecta en la que es imposible estar en contacto con el fenómeno, pero se lo puede observar a través de otros elementos cercanos o a través de su contexto.

la observación no participante. En la que el investigador no interviene en lo observado, y su presencia no necesita ser tomada en consideración en el análisis de la información obtenida; La observación participante. En la que el investigador sí interviene y forma parte de lo observado, alterando la información recogida y debiendo ser tomado en cuenta en el análisis.

La observación a sistémica. Por un lado, no sigue ningún sistema ni método, sino que se basa en la apreciación libre del fenómeno por parte del investigador.

La observación semi sistémica. involucra ya un cierto nivel de predeterminación en lo observado, es decir, que ciertos elementos se fijan a *priori*, y se sabe qué cosa se busca observar; pero los datos obtenidos no están aún categorizados, sino que siguen siendo libres.

La observación sistémica. Por último, es aquella que intenta agrupar la información obtenida

mediante la observación de acuerdo a criterios fijados a *priori*, aplicando una metodología y con un horizonte de resultados esperados.

En la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula en la realización del diagnóstico comunicacional se utilizará la observación directa ya que el investigador tendrá contacto directo con el fenómeno estudiado.

1.16.1.3 Lo observado en la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula

Al iniciar con el proceso de observación de la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula, se puede identificar la amabilidad de algunas personas que trabajan en el palacio municipal y que orientan a los usuarios con los distintos requisitos y procedimientos que se deben llegar a cabo, así como el acercamiento de las autoridades municipales hacia la población siendo accesibles en todo momento sin previa cita y dispuestos a contribuir a solucionar problemas.

En el Municipio de San Juan Ermita no se cuenta con medios de comunicación locales, los únicos medios de comunicación son las redes sociales o radios locales de otros municipios, cuentan con deficiencia de contenidos en su página de *Facebook* ya que no se le brinda el manejo adecuado.

La municipalidad mantiene un protocolo de seguridad al ingresar con la toma de temperatura y aplicación de alcohol en gel a los usuarios, no se permite el ingreso de personas sin mascarilla o en estado de ebriedad.

En sus redes sociales no cuenta con información de Covid-19, ni de vacunación y prevención del virus para la población que sigue sus redes sociales, en la televisión del lobby no reproducen información sobre la crisis sanitaria.

1.16.2 Documentación

Se ha realizado una fase de investigación en la que se pudo identificar documentos que contengan información importante de la Municipalidad como del Municipio de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula.

Se consultaron documentos de la Secretaria de Seguridad Alimentaria de Guatemala, la Política Pública municipal para la prevención de la violencia y el delito, el informe de Ejercicio Profesional Supervisado EPS, del alumno Fernando Urbina, como también el informe Municipal 2020 de la Municipalidad de San Juan Ermita con el que se pudo obtener información relevante y de gran utilidad para el diagnóstico de comunicación.

1.16.3 Entrevistas de profundidad

La entrevista es una técnica periodística que se utiliza para recaudar información acerca de un tema en específico al entrevistado, mediante una serie de preguntas previamente establecidas y estudiadas por el entrevistador que ayudaran para tener la información de una manera ordenada y que servirá para la redacción del informe o documento que se quiera realizar.

Durante las entrevistas a profundidad, los investigadores y participantes tienen la libertad de explorar puntos adicionales y cambiar el rumbo del proceso cuando sea necesario, ya que es un método de investigación independiente que puede adoptar múltiples disciplinas según las necesidades de la investigación.

En la entrevista de profundidad tiene como característica la versatilidad que el entrevistador puede manejarla dando pauta para repreguntas y poder ampliar mucho más o cambiar de rumbo la entrevista según se requiera y se crea pertinente, se utilizan para conocer mucho más a fondo el objeto de estudio o la persona entrevistada.

Al realizar la etapa inicial de un proyecto de investigación grande, las entrevistas a profundidad son una herramienta útil para reducir y centrarse en detalles de la investigación que son importantes. Las entrevistas a profundidad permiten determinar las perspectivas de

conocimiento sobre cualquier fenómeno. Cuando se quiere tener el contexto de un problema, las entrevistas a profundidad permiten evaluar diferentes soluciones para gestionar el proceso de investigación mientras ayudan en el análisis de datos.

Se procedió a entrevistar a la encargada de la Unidad de Acceso a la información pública municipal para conocer de cerca las necesidades y deficiencias con las que cuenta la municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula y a su vez a Nury Orellana de Recursos Humanos.

1.16.4 Grupos Focales

La técnica de los grupos focales es una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde se procura que un grupo de individuos seleccionados por los investigadores discutan y elaboren, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación.

“La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. La técnica es particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera. El trabajar en grupo facilita la discusión y activa a los participantes a comentar y opinar aún en aquellos temas que se consideran como tabú, lo que permite generar una gran riqueza de testimonios” (Hamui-Sutton, 2013).

En la municipalidad no se contó con la técnica de grupos focales ya que por temas de bioseguridad no es permitido la realización de reuniones ya que los principales actores no se podrían reunir se decidió no utilizar esta técnica.

1.16.5 Encuestas

“Se denomina encuesta al conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión

de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes que despierta especial atención entre la opinión pública y que requiere de la realización de una encuesta para conocer más a fondo cuál es la sensación de la gente y así poder proceder a solucionar los problemas” (Ucha, 2008).

Por motivos de la actual emergería sanitaria que se encuentra el país con la pandemia del virus de Covid-19 se decide realizar encuestas de manera digital por medio de *Google Forms* que ayudan a agilizar los procesos y poder llegar a distintas personas en distintos puntos del municipio respetando las reglas de bioseguridad ante

FÓRMULA

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

En dónde:

n: Tamaño de muestra que queremos calcular

N: Tamaño de la población -16841-

Z: Coeficiente de confianza Z=1.645 para un nivel de confianza del 90%

p: Probabilidad de éxito 0.50

q: Probabilidad de fracaso 0.50

d: Error máximo admisible 5%

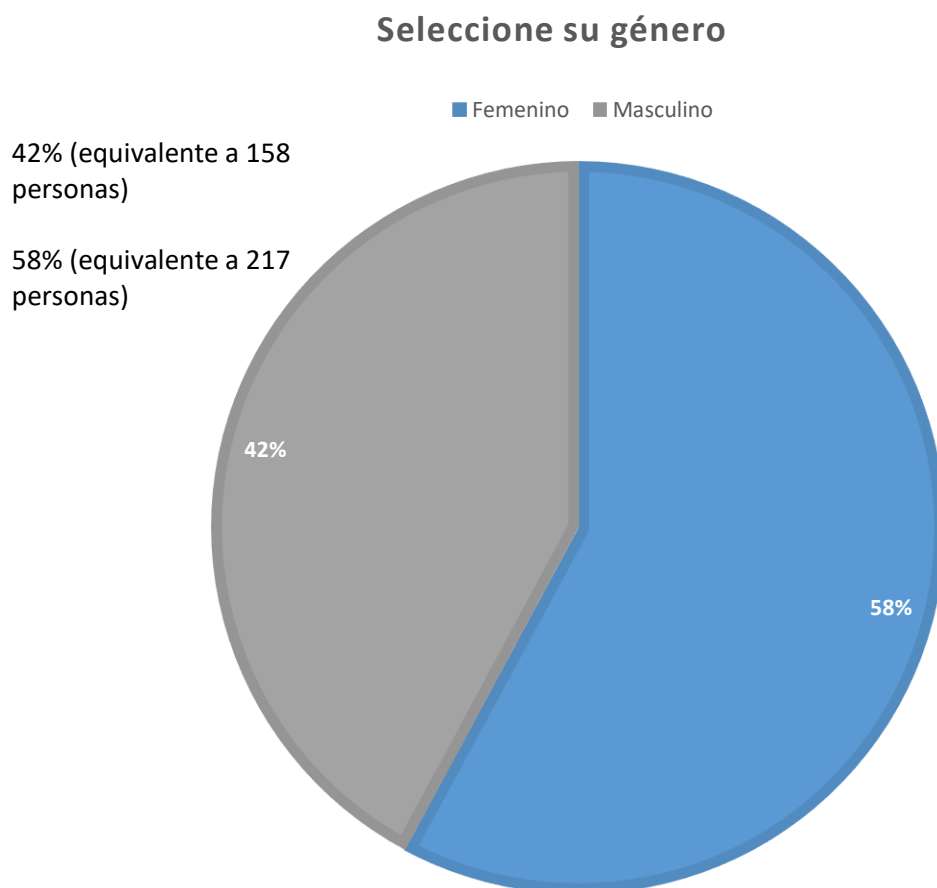
$$n = \frac{16841 * 1.645^2_a * .50 * .50}{.05^2 (16841 - 1) + 1.645^2_a * .50 * .50}$$

n= 375 Personas.

1.17 Interpretación de resultados (Gráficas)

1) Genero

Figura 3



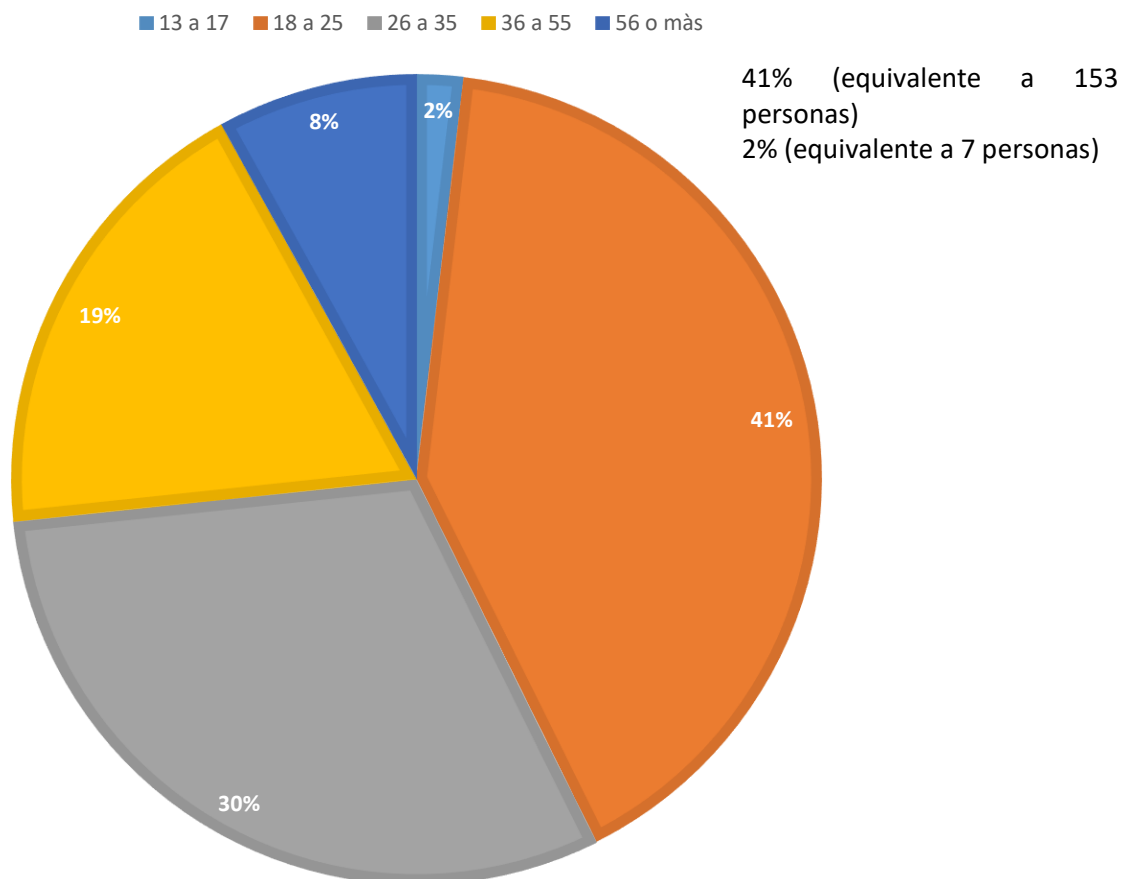
Fuente: Elaboración propia

Durante la recaudación de datos se encuestó a 375 personas, dato proporcionado por la realización de la muestra probabilística, de las personas encuestadas el 58% equivalentes a 217 personas que fueron hombres y el 42% mujeres son equivalentes a 158 personas.

2) Rango de edad.

Figura 4

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra



Fuente: Elaboración Propia

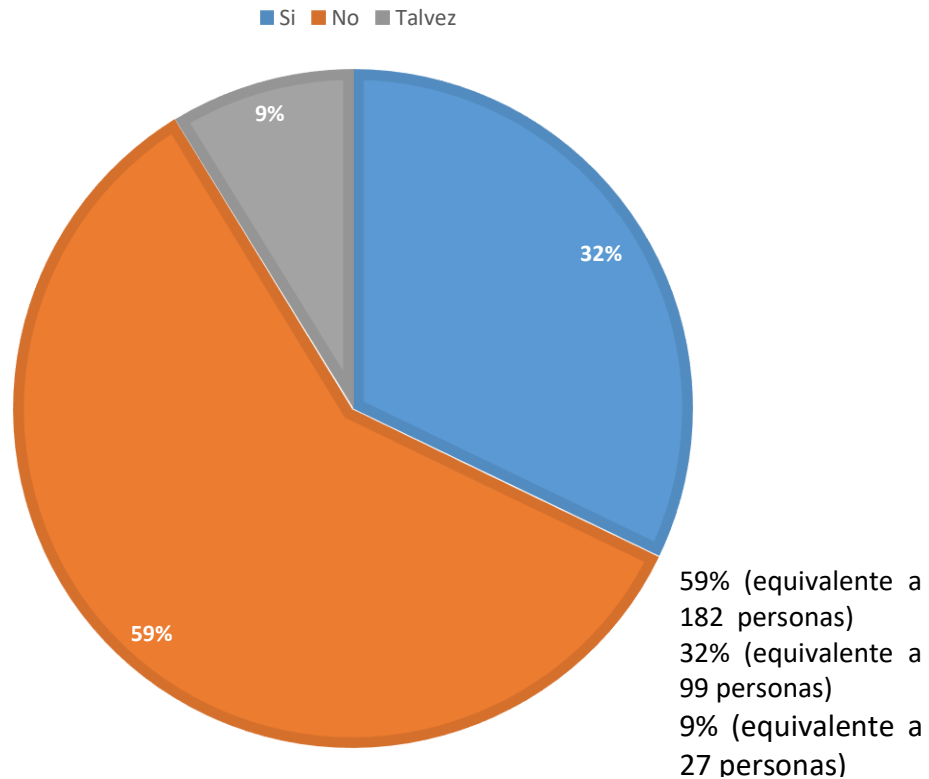
En la siguiente gráfica se puede observar que de la muestra seleccionada el 41% equivalente a 153 personas se encuentra en la edad de 18 a 25 a diferencia de las edades de 13 a 17 que representan solamente el 2% de la totalidad de la gráfica que son proporcional a siete personas encuestadas.

La población en su mayoría se encuentra en edades de 18 a 35 años siendo esas edades las que cubren la mayoría de la gráfica personas del municipio de San Juan Ermita, Chiquimula.

3) La Misión de la Municipalidad.

Figura 5

¿Conoce cuál es la misión de la Municipalidad de San Juan Ermita?



Fuente: Elaboración Propia

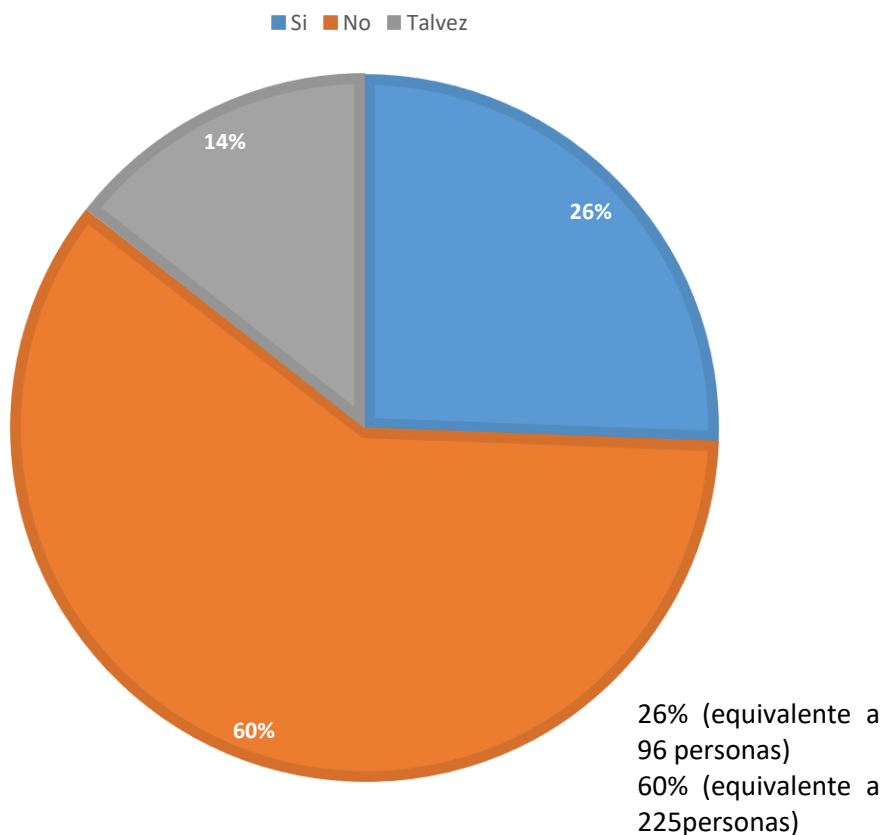
El 59% de las personas encuestadas que representan a 182 personas indicaron que no conocen cual es la misión de la municipalidad a diferencia del otro 32% que representan a 99 personas a diferencia de 27 personas equivalente al 9% del municipio de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula que indicaron que si conocen cual es la misión conociendo su importancia.

En su mayoría las personas indicaron no conocer la misión de la municipalidad teniendo un punto que fortalecer dentro de la institución dicha información de suma importancia que la población deberá de conocer.

4) La Visión de la Municipalidad

Figura 6

¿Conoce cuál es la visión de la Municipalidad de San Juan Ermita?



Fuente: Elaboración propia

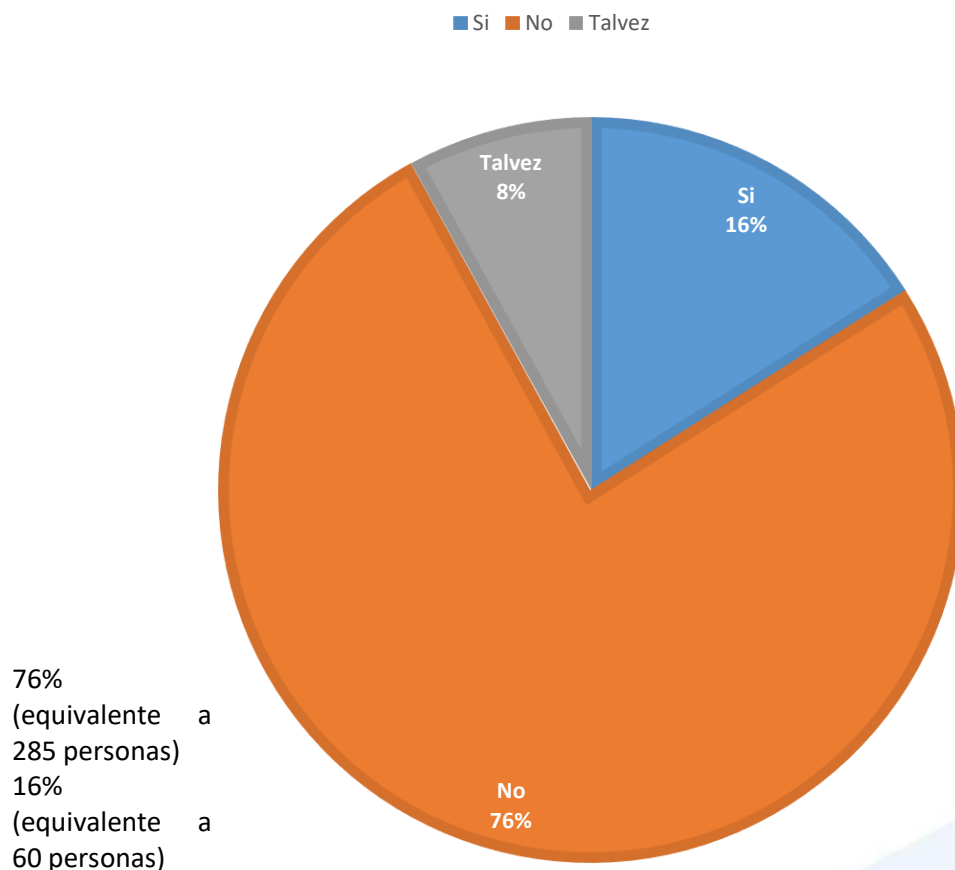
Solamente un 26% de la población encuestada en el municipio de San Juan Ermita conoce cuál es Visión de la Municipalidad equivalente a 96 personas dejando reflejado que es mayor la cantidad de población que desconoce este tema siendo el 60% que representa a 225 personas que ignoran esta información.

Existe ambigüedad entre la población entre este tema es un punto de partida para fortalecer la imagen institucional que ayudara a la mejor utilización del nombre de la Municipalidad de San Juan Ermita.

5) Memoria de labores

Figura 7

¿Ha leído completa la memoria de labores o también llamada informe municipal anual?



Fuente: Elaboración Propia

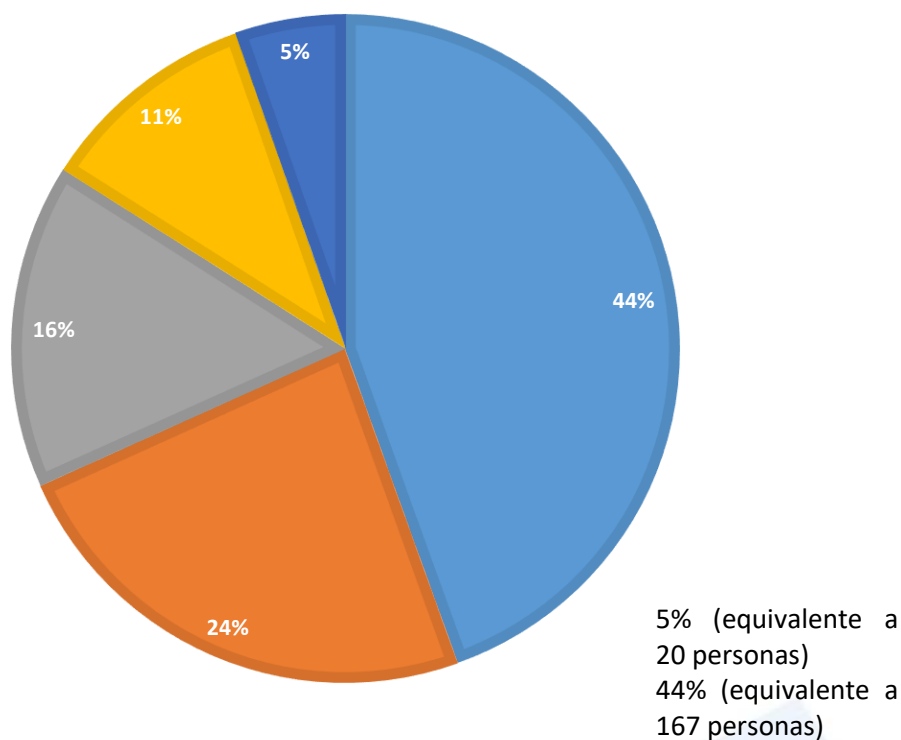
Con los datos recabados se puede reflejar que en su mayoría las personas encuestadas no han leído por completo la memoria de labores o también llamado informe municipal anual que contiene los datos y avances de proyectos durante el año, siendo el 76% de la población equivalente a 285 personas encuestada la que desconoce los datos que se encuentran en ella a diferencia del 16% que si ha leído el documento siendo 60 personas del municipio de San Juan Ermita.

6) Finalidad y Procedimientos

Figura 8

¿Sabe cuál es la finalidad y procedimientos que realiza cada unidad o departamento de trabajo de la municipalidad de san juan ermita?

■ Totalmente en desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo



Fuente: Elaboración Propia

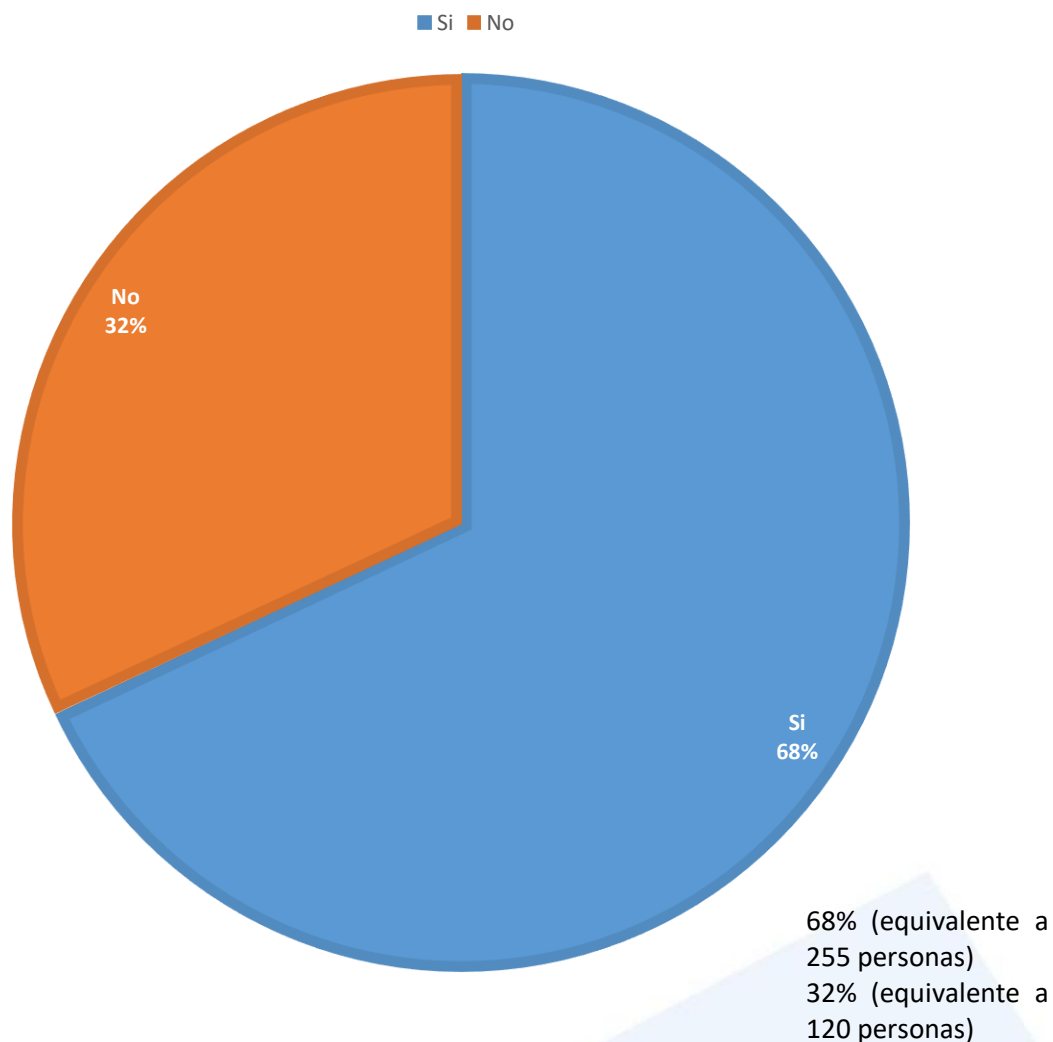
Solo el 5% de la población indico saber cuáles son los procedimientos que realiza cada unidad o departamento de la municipalidad de San Juan Ermita equivalente a 20 personas, que refleja la deficiencia de información de los distintos trámites a diferencia del 44% que no conoce ese tipo de información importante que equivale a 167 personas.

La mayoría de las personas encuestadas indico no saber cuáles son los procedimientos realizados en la municipalidad de san juan ermita dejando en evidencia que se debe de fortalecer la parte de divulgación de información hacia los usuarios municipales.

7) Elementos del escudo del Municipio

Figura 9

¿Sabe cuáles son los elementos que conforman al escudo del municipio de san juan ermita?



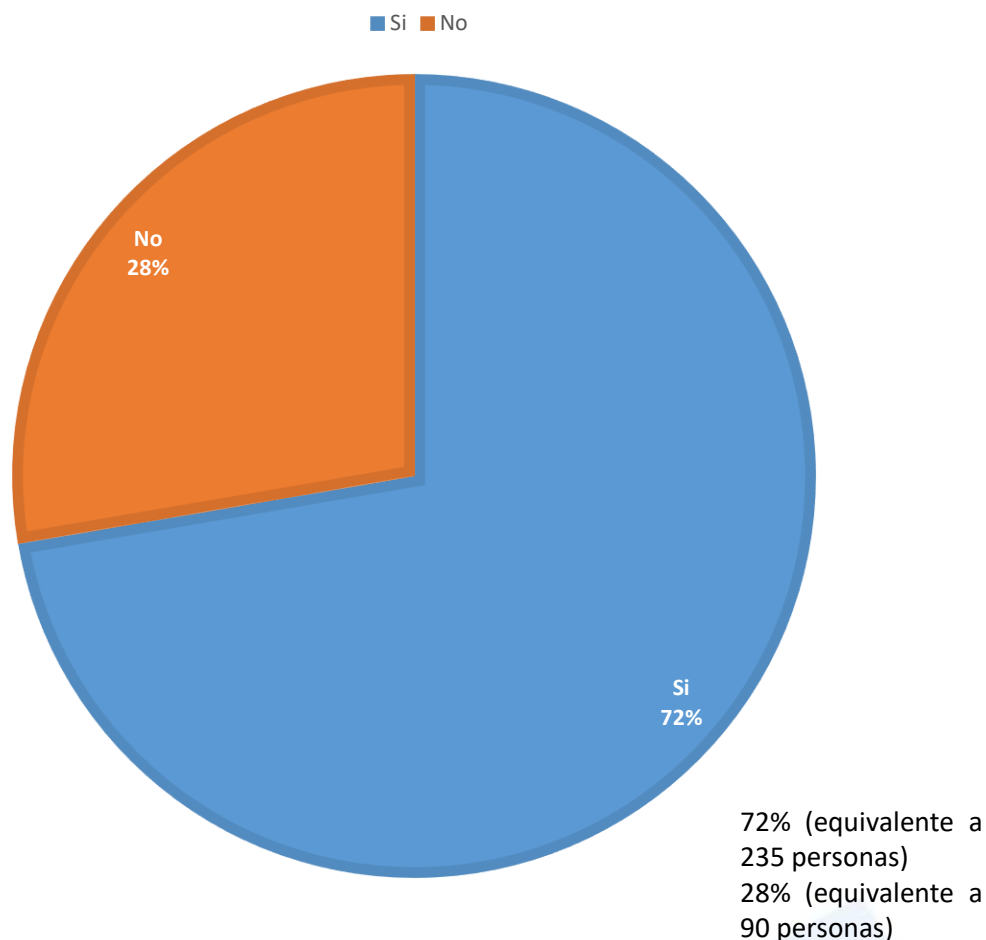
Fuente: Elaboración Propia

La educación cívica es algo importante y enseñada en todas las escuelas y colegios de Guatemala, en San Juan Ermita el 68% equivalente a 255 personas indican que conoce los elementos que conforman el escudo del Municipio a diferencia del 32% que tiene desconocimiento de esta información que representa 120 de personas.

8) Conexión a internet.

Figura 10

¿Cuenta con conexión a internet?



Fuente: Elaboración Propia

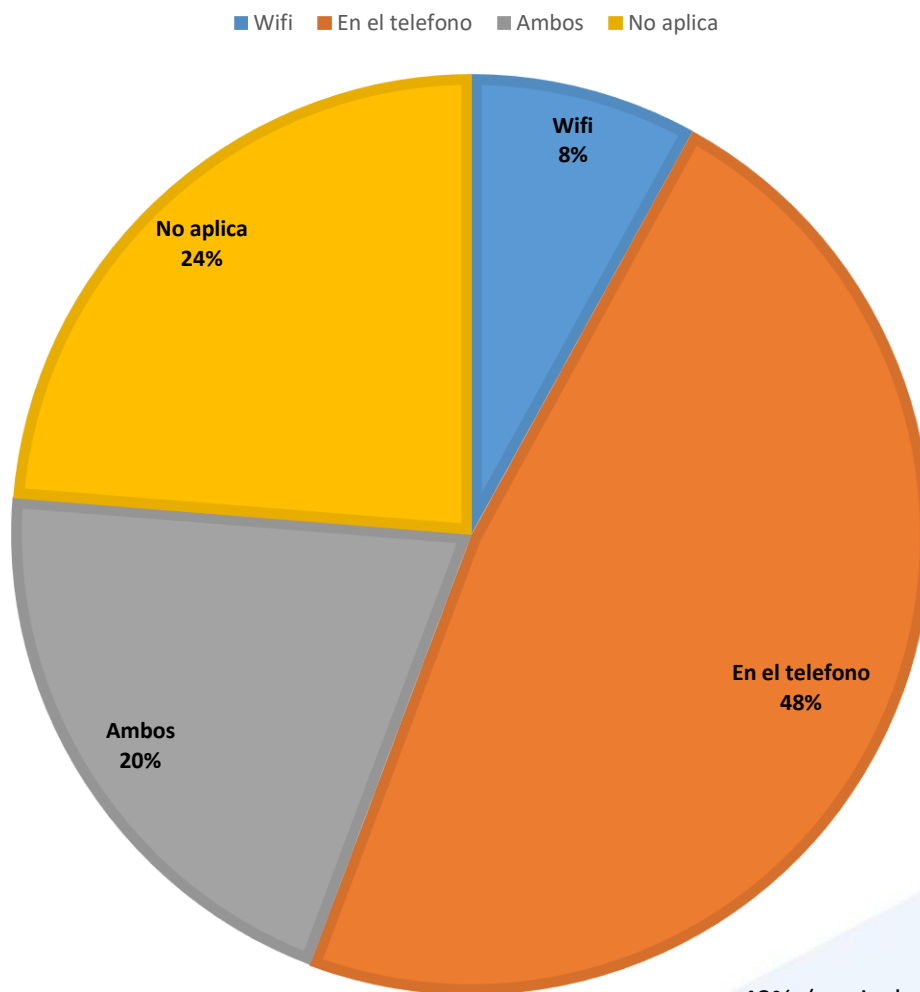
El 72% de la población encuestada cuenta con acceso a internet equivalente a 235 personas de un tema importante ya que es una vía por la cual la municipalidad puede transmitir la información de una manera rápida y constante a diferencia del 28% que representan 90 personas de las encuestadas en el Municipio de San Juan Ermita.

La vía más rápido para poder transmitir la información será una que contenga acceso a internet llegando a muchas personas y de una manera más rápida y eficaz.

9) Tipo de Conexión

Figura 11

¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?



Fuente: Elaboración Propia

48% (equivalente a 179 personas)
20% (equivalente a 77 personas)

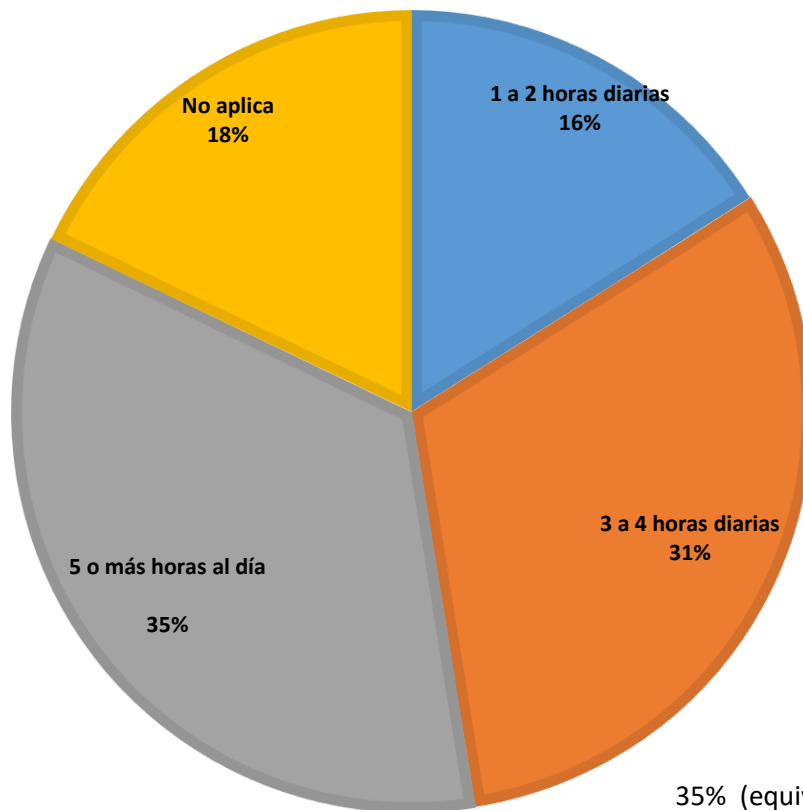
El 48% de la población cuenta con internet mediante el teléfono celular equivalente a 179 personas a diferencia del otro 20% que cuenta con *internet* en casa mediante una red *Wifi* y el teléfono. Siendo esto como punto de referencia para poder identificar cual es la vía de internet que predomina y si es efectivo o no difundir información mediante *internet*.

10) Tiempo para navegar en internet al día

Figura 12

¿Cuánto tiempo utiliza para navegar por internet al día?

■ 1 a 2 horas diarias ■ 3 a 4 horas diarias ■ 5 o más horas al día ■ No aplica



35% (equivalente a 130 personas)

31% (equivalente a 118 personas)

Fuente: Elaboración Propia

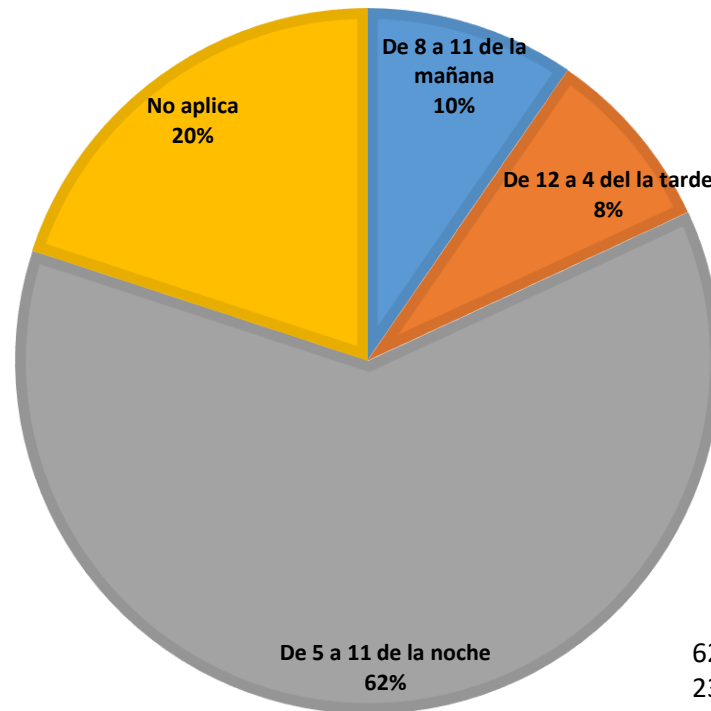
Estar conectado a *internet* es indispensable hoy en día para el ser humano y tal como se refleja en la siguiente grafica el 35% de la población equivalente a 130 personas se encuentra en internet de cinco o más horas al día y el 31% de tres a cuatro horas al día indicaron 118 personas encuestadas demostrando que una gran parte del día se encuentran en plataformas digitales.

11) Hora recurrente a estar conectado a internet

Figura 13

¿A qué hora es mas recurrente que usted se encuentre en internet?

■ De 8 a 11 de la mañana ■ De 12 a 4 del la tarde ■ De 5 a 11 de la noche ■ No aplica



62% (equivalente a 233 personas)
10% (equivalente a 36 personas)

Fuente: Elaboración Propia

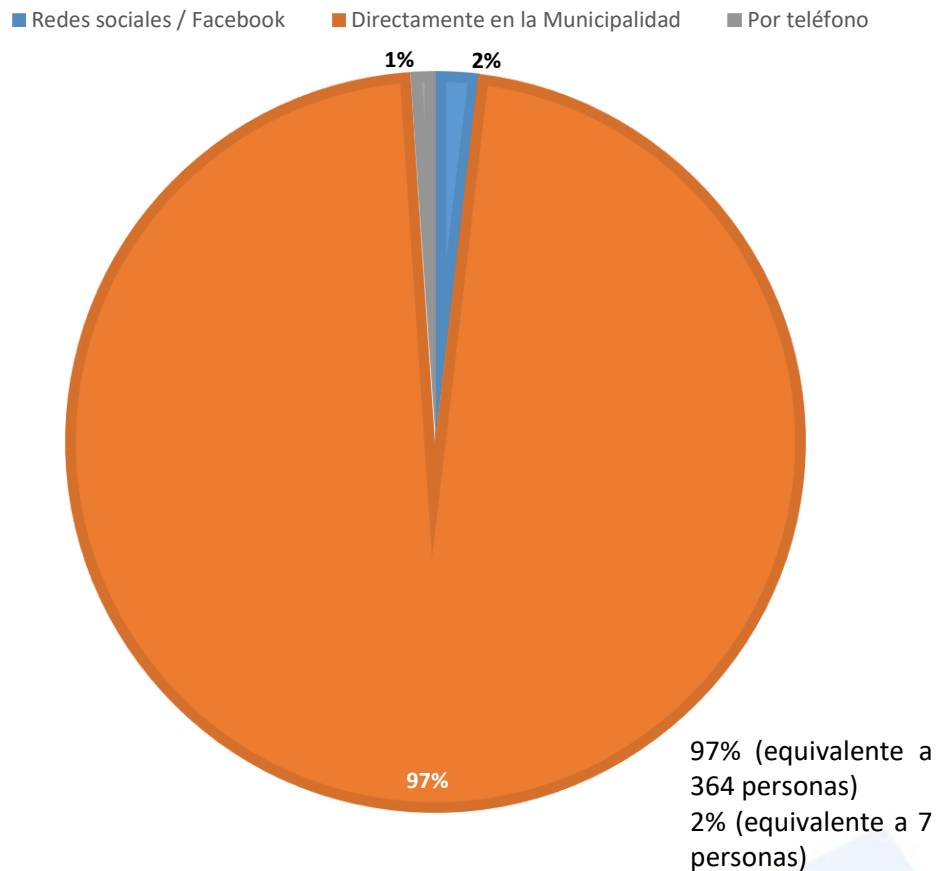
Según las personas encuestadas se puede observar que en su mayoría se conectan a *internet* por la noche de cinco de la tarde en adelante hora que será útil más adelante siendo el 62% de la población la que indicó que se encuentra en ese horario en *internet* que equivale a 233 personas encuestadas a diferencia del 10% equivalentes a 36 personas que indico que lo utiliza de 8 a 11 de la mañana.

Con los resultados se puede determinar que la mejor hora para realizar una publicación de información será de cinco a once de la noche ya que en su mayoría las personas se encuentran conectadas a *internet* durante esas horas.

12) Medio de solicitud de información.

Figura 14

Al momento de querer alguna información de un trámite que realicen en la municipalidad ¿cuál es la forma en la que solicita la información?



Fuente: Elaboración Propia

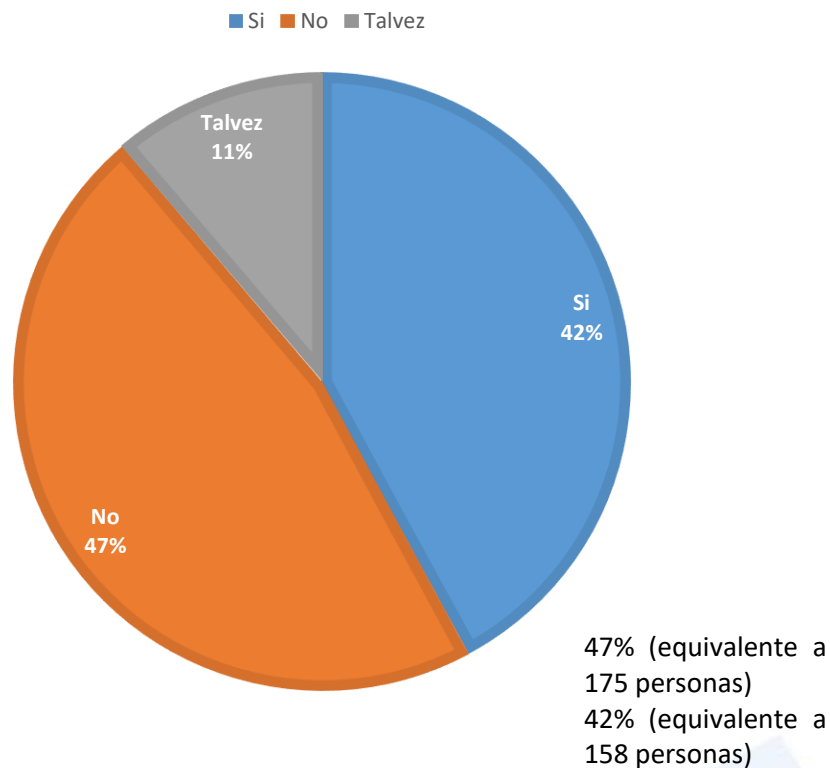
El 97% de la población encuestada indicó que prefiere dirigirse directamente al palacio municipal al momento de solicitar información de trámites que necesite realizar en la institución a diferencia de la pequeña porción que prefiere hacerlo mediante redes sociales o por llamada telefónica.

Las personas directamente se dirigen a la municipalidad es un punto de referencia del tipo de comunicación que se debe de fortalecer y las vías adecuadas para poder llegar a la mayor parte del público objetivo.

13) Oficina para solicitar información

Figura 15

¿Sabe cuál es la oficina o unidad a la que debe dirigirse al momento de hacer una solicitud de información o requisitos de un procedimiento en la Municipalidad de San Juan Ermita?



Fuente: Elaboración Propia

Se deberá reforzar la información de la oficina que el usuario debe dirigirse siendo el 47% equivalente a 175 personas de la población indica desconocer a quien abocarse y a su vez el 42% correspondiente a 158 indica que si sabe con qué persona deberá de solicitar información.

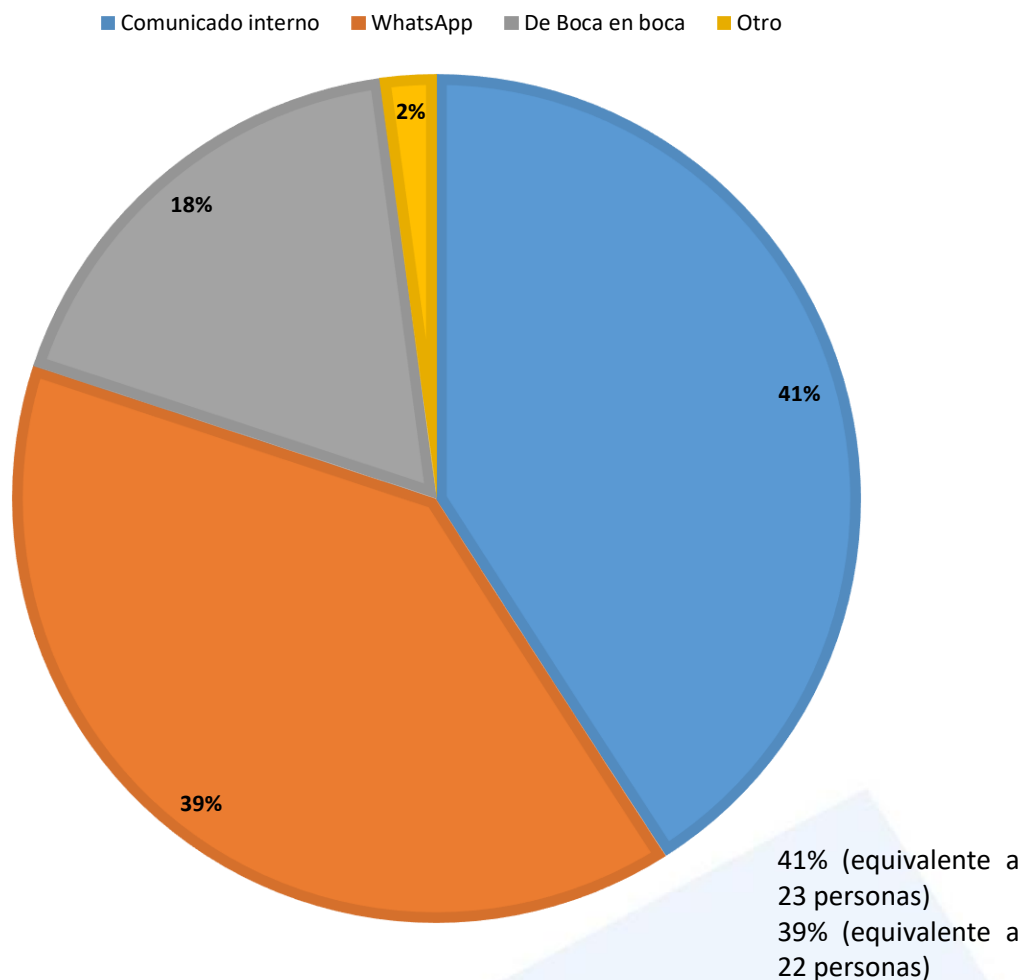
En la gráfica se puede reflejar que es mayor la cantidad de personas que no conocen a qué lugar dirigirse al momento de solicitar información teniendo que fortalecer esa parte comunicativa.

Encuestas de uso exclusivo para empleados municipales

14) Medio de notificación sobre actividades

Figura 16

Al momento de una reunión ¿cuál es el medio en que se le notifica de la actividad?



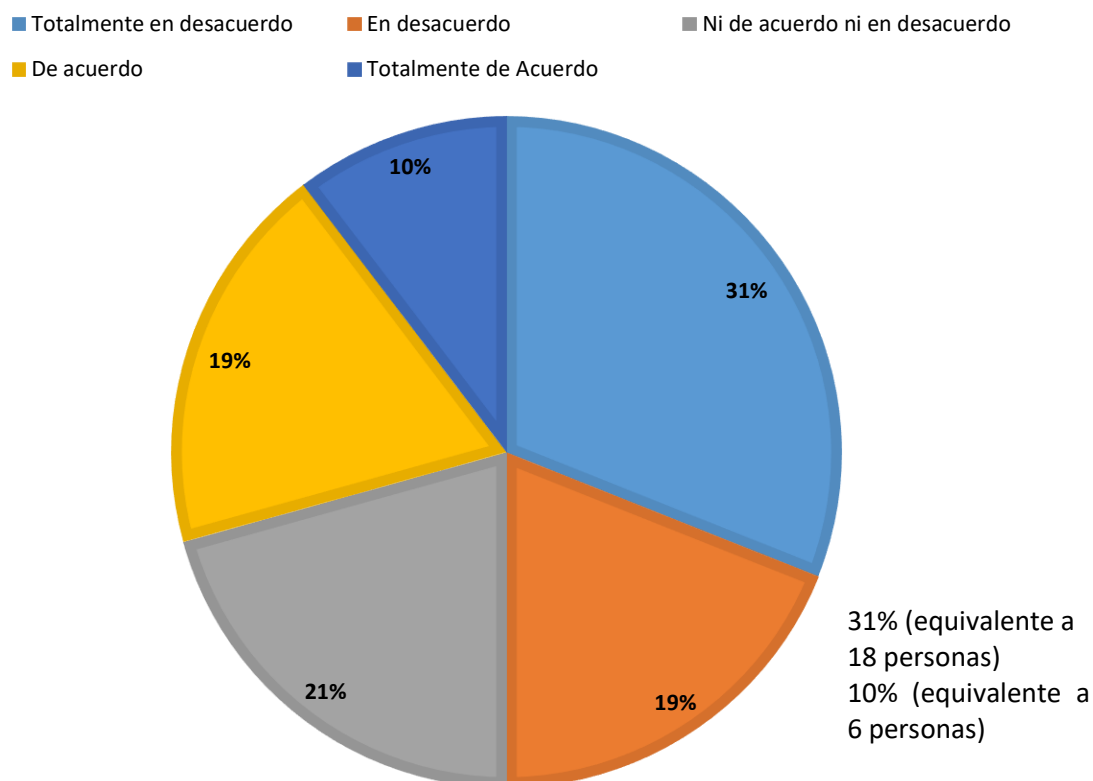
Fuente: Elaboración Propia

A los empleados municipales el 41% equivalente a 23 personas indicaron que se les notifica mediante un comunicado interno sobre las actividades propias a la institución, así como también el 39% indicaron que se les notifica mediante *WhatsApp*, 22 personas las encuestadas, teniendo en cuenta que estas dos los medios más recurrentes para trasladar la información dentro de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan Ermita.

15) Deficiencia entre departamento de trabajo

Figura 17

¿Cree usted que existe deficiencia entre los departamentos u oficinas de trabajo al momento de transmitir la información?



Fuente: Elaboración Propia

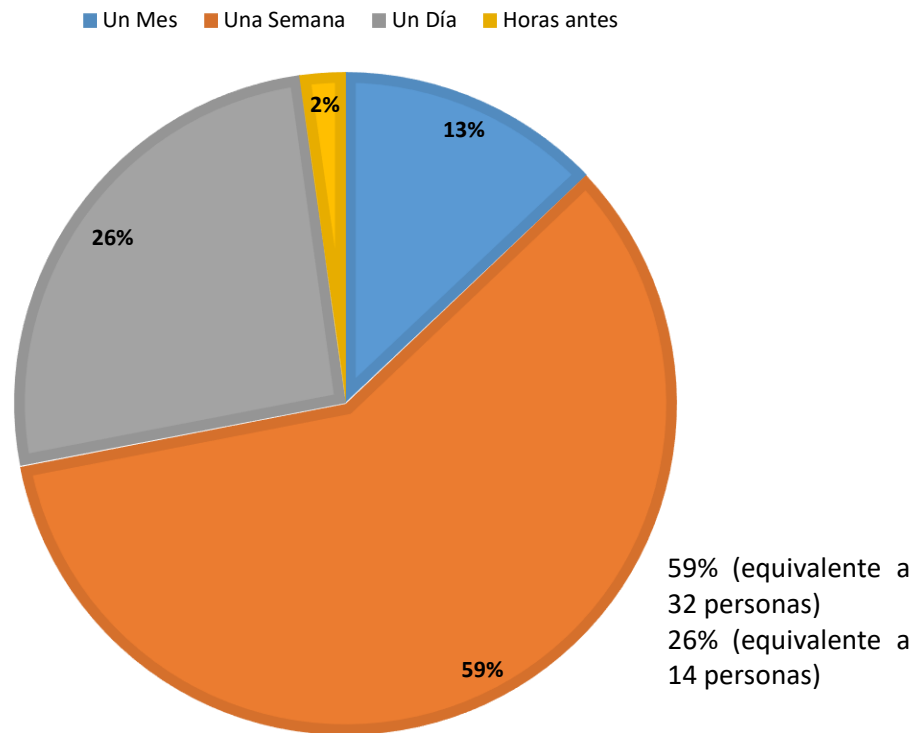
Al momento de la realización de las encuestas se determinó que según los trabajadores municipales no se cuenta con deficiencias al momento de transmitir información el 31% equivalente a 18 personas de las encuestados que indicaron que no existen deficiencias y solamente el 10% siendo 6 personas indicaron que si cuentan con deficiencias entre departamentos.

Superficialmente los trabajadores de la municipalidad creen que no existe deficiencia al monto de trasladar la información de un departamento de trabajo a otro.

16) Tiempo de anticipación para actividades

Figura 18

¿Con cuánto tiempo de antelación es notificado de las actividades internas de la municipalidad? Por ejemplo: reuniones y capacitaciones



Fuente: Elaboración Propia

La organización de las actividades reflejo en las encuestas que el personal es notificado de reuniones o capacitación por lo menos con una semana de anticipación con el 59% de las respuestas obtenidas equivalente a 32 personas a su vez el 26% indico que es notificada con un día de antelación siendo estas 14 personas que indicaron que son notificada sobre actividades internas municipales en las que deben de participar.

Se tomó en cuenta los resultados y se concluye que los trabajadores son notificados con el suficiente tiempo de antelación para organizar sus actividades y asistir a las capacitaciones brindadas por la dirección de recursos humanos.

1.18 FODA

El FODA es una herramienta de planeación y toma de decisiones que ayuda a entender los factores internos y externos de una situación que quieras mejorar, innovar o incluso prevenir. El análisis FODA sirve para poder determinar las fortalezas y debilidades de una institución o empresa, dando un panorama visual y rápido, para determinar los aspectos que se debe de explotar o mejorar para un mejor funcionamiento.

La letra “F” significa fortalezas que son todo aquello que da fuerza a la institución en este caso la Municipalidad de San Juan Ermita, la letra “O” son las oportunidades que se pueden aprovechar para ser mejor, la letra “D” son las debilidades con las que se cuentan y podrán afectar grandemente si no son tratadas a tiempo y convirtiéndose en la letra “A” que son las amenazas.

FODA

- ✚ Nueva administración con energía y ganas de trabajar.
- ✚ Liderazgo comunitario comprometido con los proyectos municipales.
- ✚ La administración municipal está en búsqueda constante de nuevas alianzas estratégicas para la mejora del municipio.
- ✚ Se han establecido alianzas estratégicas con ONG's dedicadas a atender la seguridad alimentaria, los servicios de salud primaria y la prevención de la violencia y trata de personas.
- ✚ Oportunidades laborales para gente joven.
- ✚ Con la llegada de la pandemia del virus de Covid-19 a Guatemala se pudo fortalecer el sistema de salud del municipio de San Juan Ermita.
- ✚ Liderazgo comunitario con disposición a trabajar en conjunto con nuevas autoridades.
- ✚ Se brinda la oportunidad a estudiantes a brindar servicio comunitario y aportar según sean sus disciplinas a la comunidad.
- ✚ Creación de medios de comunicación locales para la divulgación de información.

- ✚ Deficiente comunicación interna entre los departamentos de trabajo.
- ✚ Inexistencia de un departamento de comunicación.
- ✚ No cuenta con un mercado municipal, las compras las realizan en municipios vecinos.
- ✚ El único medio de transporte público son los tuc tuc y pick ups de doble ya que las carreteras son de difícil acceso y terracería.
- ✚ No cuenta con medios de comunicación locales, todos los medios de difusión son de municipios aledaños o de honduras.
- ✚ El creciente desempleo causado por el COVID-19 pone en riesgo alimentario a más niños, ya que sus padres no tienen ingresos para alimentarlos.
- ✚ Rezago educativo en la mayoría de comunidades del municipio de San Juan Ermita.
- ✚ Falta de experiencia del personal joven de la Municipalidad.
- ✚ Falta de una industria local de alimentos que incremente el ingreso económico de las familias Sanjuaneras

1.19 Problemas detectados

Durante la observación e investigación se identificaron distintos problemas dentro de la Municipalidad como también otros que afectan a la población de las comunidades del municipio de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula.

- Se detectó problemas de desnutrición en varias comunidades del municipio.
- Pobreza
- Falta de empleo
- Rezago educativo
- Debilidad en la comunicación externa
- Debilidad en la comunicación interna
- No cuentan con departamento de comunicación
- Sus publicaciones y su contenido digital no tienen una línea grafica que seguir.
- No tienen interacción ni alcance en redes sociales.
- No tienen estilo de comunicados oficiales en redes sociales.

Por lo que es necesario de estrategias de comunicación destinadas a resolver algunos de los problemas identificados y tener un mejor posicionamiento y alcance en redes sociales con la comunicación externa.

1.20 Planteamiento del problema comunicacional

“Estrategia de comunicación interna y externa para el fortalecimiento de la imagen institucional de la Municipalidad de San Juan Ermita”.

Después de realizado el diagnóstico y observar las problemáticas del municipio y de la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula aun durante la pandemia de Covid-19 en Guatemala, se ha determinado que la estrategia de comunicación deberá ser en dos ejes externa e interna.

¿De qué forma se puede fortalecer la imagen Institucional de la Municipalidad de San Juan Ermita? Una de las finalidades de la estrategia es implementar la metodología adecuada para

poder llegar a su público objetivo y dar a conocer tanto los procedimientos que realiza la Municipalidad como los avances y obras que realiza en el municipio con el fin de informar a la población de los proyectos realizados.

Los usuarios al momento de requerir alguna información de los procesos realizados en la municipalidad se dirigen directamente al palacio municipal para pedir los requisitos de los distintos procedimientos que se realizan. En esta época en la que aún se encuentra vigente el virus de Covid-19 es importante que realicen estrategias de comunicación para poder difundir información sin tener contacto físico, teniendo en cuenta que en estos momentos es de suma importancia mantener la distancia.

El tema del coronavirus en Guatemala puede ser un punto a favor o en contra de la institución en la que se desee trabajar en este caso será de mucha utilidad ya que se reforzará la comunicación externa al mismo tiempo agilizar el trabajo de las distintas dependencias y hacer que los procedimientos sean más veraces al poder tener la información de la documentación en una plataforma digital.

1.21 Indicadores de éxito

Tabla indicadores de éxito

Diseño de estrategia de comunicación interna y externa	Estudiante de EPS
Elaboración y diseño de manual de identidad grafica	Estudiante de EPS
Elaboración y diseño de manual de logotipo	Estudiante de EPS
Elaboración y diseño de una guía de publicaciones en la red social Facebook	Estudiante de EPS
Material de impresión de los documentos	Estudiante de EPS
Capacitación de personal acerca de temas para desenvolvimiento y ejecución de entrevistas y de cómo hablar en publico	Estudiante de EPS
Acceso a internet	Municipalidad de San Juan Ermita

Tabla 1 Indicadores de éxito Fuente: Elaboración Propia

1.22 Proyecto a desarrollar

Con las estrategias planeadas se busca fortalecer la imagen institucional mediante la comunicación interna con la elaboración de un manual de identidad gráfica, un manual de logotipo y la comunicación externa mediante videos y capsulas informativas que puedan orientar a la población sobre los distintos trámites que puedan realizarse en la municipalidad y los requisitos que necesitan.

Con el correcto uso del manual de identidad se podrá llevar un orden sistematizado de la utilización de distintos productos y cuál es la finalidad de los mismos manteniendo una misma línea gráfica y tener homogeneidad en el diseño de productos. Se realizarán capacitaciones al personal directivo acerca de la forma correcta de realizar una entrevista y de cómo responder a la misma en caso de ser el entrevistado y técnicas de cómo hablar en público.

Con la buena utilización de la marca en este caso el nombre de la Municipalidad de San Juan Ermita se podrá crear una huella psicológica en los usuarios mediante las redes sociales institucionales y así llegar a más personas y orientar y brindar información sobre temas del gobierno local. La importancia de la utilización de un manual de identidad grafica será de gran ayuda para las personas que requieran elaborar material gráfico o audiovisual ya que contendrá todos los elementos necesarios y pasos a seguir para la elaboración del material.

Capítulo 2

Plan Estratégico de comunicación

2.1 Plan de Comunicación

El plan de comunicación es un documento elaborado por el comunicador o experto en comunicación que sirve como guía en la que se plasma la forma en las que la empresa va a comunicarse al público y en qué momento se realizaran estas acciones.

“Ayuda a organizar los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo. Además de facilitar la orientación y evitar la dispersión a la que puede llevarnos el trabajo día a día, el plan promueve el seguimiento y la evaluación de estos procesos, lo que nos hace cuestionarnos continuamente y buscar mayor calidad” (España, pág. 2).

“La comunicación estratégica es una forma de gestionar los intangibles de la organización, incorporando elementos de comunicación como parte de la estrategia” (Orellana, 2020).

“Un Plan Estratégico de Comunicación es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe desarrollar la institución para conseguir unos objetivos previamente fijados” (Urbina, 2020, pág. 63).

La estrategia de comunicación tiene como objetivo mejorar la relación entre usuario y personal administrativo mediante técnicas que ayuden a la eficacia de la comunicación interna y externa de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.

2.1.1 Descripción técnica del Plan Estratégico de Comunicación:

Imagen institucional:

- Reorganizar el logotipo: La Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula no posee con un diseño atractivo de encabezado con logotipo y nombre de la municipalidad que pueda ser utilizado en material impreso o audiovisual para una mejor identificación y visualización de la información de la elaboración del producto de video o impreso.

*Creación de un encabezado con logotipo

*Aprobación

*Implementación

- Línea gráfica: La Municipalidad de San Juan Ermita no cuenta con una línea grafica estipulada a seguir, por lo que es necesario un Manual de Identidad grafica que contenga todos los materiales necesarios para su utilización tanto digital como impresa

*Bocetos

*Diseño de material

*Tipografías recomendadas

*Psicología del Color

*Diagramación del manual

*Aprobación

*Implementación

- Publicaciones: Al momento de tener una línea grafica estipulada es importante al realización y publicación de material informativo que dé a conocer las actividades de la municipalidad y acciones que realiza, así como trámites administrativos.

*Creación de contenido informativo

*Aprobación

*Implementación

2.2 Misión:

Fortalecer la línea gráfica de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula para tener mejor impacto en la población al momento de trasladar la información a los usuarios en sus diferentes plataformas.

2.3 Visión:

Con una identidad posicionada reforzando la imagen institucional reconocida de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.

Ser una Municipalidad con identidad entre los usuarios municipales, reforzando la imagen institucional reconocida por los colores y tipografía siendo así más atractivos para los usuarios municipales y Público en general.

2.4. Elementos comunicacionales

2.4.1 ¿Qué es comunicación?

La comunicación es un proceso de intercambio de información entre un emisor y un receptor en las que intervienen distintos elementos comunicacionales y complementan el proceso para que el mensaje llegue al receptor.

2.4.2 Identidad institucional

“Se entiende por identidad institucional el conjunto de características o atributos que configuran el ser institucional, ellas son: misión, visión, objetivos, marco legal, cultura, valores y comportamiento” (Medios Ula, 2021).

La identidad de una empresa se forja mediante de un logotipo, tipografía y colores establecidos para una organización que serán un factor de identificación en cualquier lugar que se puedan visualizar.

La institución deberá contar con un Manual de Identidad Corporativa el cual servirá de parámetros para el personal administrativo de como es el uso y la correcta utilización de la

imagen de la institución y los distintivos criterios de aplicación en las distintas plataformas o medios de transmisión de información.

2.4.3 Elementos:

En realidad, se trata de dotar de personalidad a la empresa y destacar que la hace única y diferente. De manera interna la empresa definirá sus valores, ideales, cultura, comunicación, metodología, estrategias, de manera externa, expresará todo lo anterior a través de su imagen corporativa. Para que una empresa tenga éxito en su imagen corporativa deberá tener mínimo seis elementos que son: Nombre, logotipo, tipografía, colores, imágenes, voz y tono (Rumpelstinski, 2021).

2.4.3.1 Emisor:

“El emisor es aquella persona que transmite una información con el objetivo de exponer un mensaje, aportar datos, o comunicar un hecho. En el área de la comunicación, el emisor tiene una gran importancia ya que es la fuente encargada de poner en marcha la transmisión del mensaje” (Peiró, 2021).

El emisor en la comunicación no solamente puede ser una persona si no también un antena o aparato que transmita la información a una población o público determinado en este caso la estudiante será quien ocupe el puesto de emisor, la encargada de crear contenido que pueda transmitir algún tipo de mensaje o información.

2.4.3.2 Receptor:

“Es la persona que recibe esa comunicación, y la que descifra el mensaje. Si este tiene problemas a la hora de entender la información, se deberá evaluar nuevamente el proceso porque no se ha realizado con éxito” (Peiró, 2021).

El receptor siempre serán los usuarios municipales que buscan informarse acerca de los procesos administrativos que se realicen en la municipalidad.

2.4.3.3 Código:

“Se trata de una serie de reglas, códigos y datos que deben compartir el emisor y el receptor para la fácil comprensión del mensaje” (Peiró, 2021). En este caso el código será el idioma español tanto escrito como verbal al momento de trasladar la información.

2.4.3.4 Mensaje:

“Es la información, los datos que envía el emisor. Debe cuidar mucho su composición porque la finalidad es que llegue de manera eficaz al receptor y que este lo entienda” (Peiró, 2021). Los mensajes serán toda esa información que el personal municipal necesite comunicar a los usuarios.

2.4.3.5 Canal de Comunicación:

“El lugar por el que se transmite el mensaje. Por ejemplo, radio, prensa, medios de comunicación, internet, un dispositivo móvil, entre otros” (Peiró, 2021). Los canales de comunicación serán internet mediante la página de *Facebook* en algunas ocasiones *WhatsApp* y *televisión*.

2.4.3.6 Ruido:

El ruido es todo aquel elemento que interfiera en que el emisor no pueda transmitir con efectividad la información al receptor, los ruidos pueden ser físicos o psicológicos dentro del proceso comunicativo, en el caso de la municipalidad de San Juan Ermita uno de los mayores ruidos podrá ser físico al momento de proyectar capsulas informativas en el *lobby* del palacio municipal al ser una gran cantidad de personas que visitan la sala las voces de las personas podrán interferir en que el sonido de la televisión al transmitir la información no llegue con claridad a todo el público deseado.

2.4.3.7 Retroalimentación:

“Se podría definir como aquella información de vuelta en una comunicación efectiva. En todo proceso de comunicación hay dos elementos protagonistas: un emisor y un receptor.

Entre ambos se produce una retroalimentación cuando el receptor responde al emisor” (Peiró, 2021).

Al momento en que el usuario municipal llegue a la municipalidad y se dirija de una manera a la unidad de trabajo con su papelería en orden será un indicador que la información que se transmitió por redes sociales y en el *lobby* llegó de una manera efectiva.

2.4.4 Comunicación Interna

La comunicación interna y externa en una organización es fundamental para el funcionamiento adecuando de las actividades y procedimientos tanto para el personal administrativo como para los usuarios.

La importancia de la identificación del emisor y receptor será de gran utilidad para asignar roles y responsabilidades, así como también el medio de transmisión del mensaje y las barreras que pueden afectar que el mensaje llegue con claridad.

La comunicación interna es la comunicación dirigida al personal administrativo de una empresa u organización, es decir, al trabajador es de gran ayuda para transmitir información de una unidad de trabajo a otra y se vuelve una parte importante en la realización de obligaciones entre el personal y garantiza la efectividad y calidad de trabajo de la empresa.

“Cuando los trabajadores estén informados, si conocen la misión, los valores, la estrategia empresarial, si existe una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos el desempeño de la empresa es superior” (Urbina, 2020, pág. 48).

2.4.4.1 Tipos de Comunicación Interna:

La comunicación interna se puede clasificar en tres categorías de acuerdo a la jerarquía o cargo de los actores involucrados en la organización.

Comunicación descendente: Es la comunicación más utilizada frecuentemente en una empresa o institución, es el tipo de comunicación que se da al momento de brindar

información, dar instrucciones, objetivos del algún proyecto, siempre viene se utiliza según el nivel de jerarquía de jefe a empleados.

Comunicación ascendente: Son los mensajes o comentarios que vienen de parte de los empleados de una empresa que ayudan a mejorar el funcionamiento de ciertas actividades.

Comunicación Horizontal: La comunicación horizontal es la que se da entre compañeros de trabajo en la que se transmiten información, la característica de este tipo de comunicación es que las personas son del mismo nivel jerárquico.

2.4.4.2 Canales de Comunicación Internos:

Para una buena comunicación interna existen varias formas o métodos que pueden ayudar a mejorar y que la información sea más fluida en la institución que son:

- Manual del empleado: En este documento se estipula toda la información que el empleado necesita para ser eficiente en su unidad de trabajo, temas como identidad corporativa, identidad gráfica, misión, visión, valores.
- Reuniones informativas: Las reuniones informativas son utilizadas para transmitir a los empleados datos importantes de proyectos o aspectos que se deben de mejorar o que están dando éxito, como su mismo nombre lo indica informan sobre determinados temas.
- Cartelera: Las carteleras informativas son útiles para transmitir información de la institución de una forma constante y fija ya que se establece un lugar determinado para hacer los anuncios periódicos y que sea con buena visibilidad.
- Circulares y correos electrónicos grupales: Son ideales en este momento en el que el país aún está atravesando por la pandemia de Covid-19 y son una forma fácil de no tener contacto ni aglomeraciones y a su vez una forma eficaz de transmitir la información en cuestión de segundos.
- Buzón de sugerencias: Los buzones de sugerencias son una manera de hacer llegar a las autoridades pertinentes información o como su mismo nombre lo dice sugerencias de una manera anónima sin miedo a represalias.

- Reuniones periódicas: Estas son útiles para identificar los problemas o posibles problemas y detectar a tiempo las acciones adecuadas para actuar ante una situación de crisis.
- Reuniones por departamentos o grupos de trabajo: Se podrán identificar las deficiencias que como equipo o departamento de trabajo afectan y que son de importancia determinar para un buen resultado de trabajo y un mejor ambiente laboral.

2.4.4.3 Comunicación Externa:

“Se define a la comunicación externa como la transmisión de información fuera de la empresa, destinada a los públicos externos de la organización consumidores, distribuidores, prescriptores, prensa, grupos de interés” (Portillo Ríos, 2012, pág. 4).

2.4.5.1 Tipos de Comunicación Interna:

Comunicación operativa: “Es aquella que se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad empresarial, se efectúa con todos los públicos externos de la compañía: clientes, proveedores, competidores, administración pública” (Bartoli, 1992, pág. 37).

Comunicación externa estratégica. Tiene por finalidad enterarse de los posibles datos de la competencia, la evolución de las variables económicas, los cambios en la legislación laboral. “La comunicación estratégica es una forma de gestionar los intangibles de la organización, incorporando elementos de comunicación como parte de la estrategia” (Orellana, 2020).

Comunicación externa de notoriedad. Su finalidad es mostrar a la empresa como una institución que informa dando a conocer sus productos, mejorar su imagen, las formas de darlo a conocer serían mediante la publicidad, promoción, donaciones, patrocinios que ayudan a transmitir la información y llegar a su vez a muchas más personas.

2.4.5.2 Canales de comunicación Externa:

- Notas de prensa o Comunicados: Este tipo de documento son útiles para dar información sobre un tema determinado o sobre la postura de la institución sobre un tema en específico son de carácter formal y generalmente escritos por jefes de la empresa u organización.
- Publicidad: Se utiliza para transmitir información y llegar a muchas más personas en el menor tiempo posible, pueden ser anuncios en radio, televisión, vallas publicitarias, revistas o catálogos.
- Redes Sociales: Que la institución tenga cuentas en redes sociales es de beneficio ya que se puede llegar a un público más amplio en menor tiempo y costo
- Llamadas telefónicas: en una gran herramienta, aunque complicada de usar ya que un mal manejo de ella puede dar la idea equivocada de la institución y perjudicar la imagen ocasionando un efecto contrario al que se busca.

2.4.6 Línea grafica

La línea gráfica sería ese conjunto de características gráficas definidas que distingue a tu marca entre ellas color, tipografías y artes gráficos que serán de guía para elaborar materiales visuales de la institución u organización en su mayoría de veces se puede ver reflejado mediante un manual de identidad grafica o también llamado manual de marca.

2.5. Alcances y límites de la estrategia

2.5.1 Alcances

- La presente estrategia de comunicación tiene con fin fortalecer la comunicación interna y externa de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.
- Brindará las herramientas necesarias para fortalecer la imagen institucional de la Municipalidad de San Juan Ermita a todos aquellos que requieran crear y publicar contenido de la institución en las distintas plataformas de divulgación.
- Se busca llegar a más personas mediante las publicaciones de redes sociales.

- Se busca informar a la población de las aldeas mediante videos informativos en el lobby de la Municipalidad y redes sociales para que conozcan las funciones y tramites que se pueden realizar en el palacio municipal.

2.5.2 Límites

- Falta de presupuesto de parte de la municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.
- Las autoridades administrativas de la Municipalidad de San Juan Ermita podrían no adoptar como propias las propuestas de material comunicacional.
- Falta de energía eléctrica e *internet* en algunas viviendas podría ocasionar que los medios digitales no sean la mejor opción para enterarse de la información.
- Tiempo limitado para la realización del proyecto, por ser parte del Ejercicio Profesional Supervisado el tiempo es corto para diagnosticar, planificar y ejecutar el proyecto.
- Servicio de energía inestable ya que el municipio cuenta con apagones de luz constantes que retrasa la productividad del trabajo.

2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

Para la realización de una estrategia comunicacional o plan de comunicación es necesario un análisis inicial tener en cuenta los objetivos Smart de la investigación es decir que sean medibles, alcanzables, relevantes y limitados en tiempo.

Determinar el público objetivo y el mensaje que se quiere brindar, analizar tanto la comunicación interna como externa, si la comunicación interna es sólida se podrá transmitir una buena información al público que se eligió.

Para finalizar se deberá elaborar un plan de comunicación, un presupuesto y métricas para medir los alcances y resultados de la estrategia de comunicación expuesta por el comunicador responsable del plan.

“La metodología es la disciplina que estudia el conjunto de técnicas o métodos que se usan en las investigaciones científicas para alcanzar los objetivos planteados. Es una pieza

fundamental para el estudio de las ciencias. Todos los métodos de investigación deben seguir una metodología, que se vale de una teoría normativa, descriptiva y comparativa acerca del método, sumado al proceder del investigador” (Raffino, 2021).

Para la realización de la Estrategia de comunicación destinada a la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula se deberá de seguir la ruta siguiente:

- Presentar las propuestas ante la Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal.
- Coordinar los Espacios virtuales en la red Social *Facebook* con la Dirección de Recursos Humanos y Jefe de Personal para la publicación de material.
- Elaborar el Material destinado para aprobación.
- Efectuar correcciones del material elaborado.
- Con el material aprobado planificar la programación de publicación de Materiales.
- Presentar el material elaborado ante las autoridades competentes de la Municipalidad de San Juan Ermita.
- Entregar los Productos Finales al Alcalde Municipal, Dirección de Recursos Humanos y Oficina de Acceso a la Información Pública Municipal.

2.6.1 Objetivos de la estrategia

Objetivo general

- Fortalecer la Comunicación externa de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.

Objetivo específico

- Implementar la Identidad Gráfica de la Municipalidad de San Juan Ermita Chiquimula.
- Promover los canales de comunicación efectivos para trasladar información de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.
- Mejorar la comunicación entre usuarios y personal administrativo.

2.6 2. Acciones para conseguir los objetivos

- a) Implementar la identidad gráfica de la Municipalidad de San Juan Ermita Chiquimula, mediante la elaboración de un manual.
- b) Promover los canales de comunicación efectivos para trasladar información de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula con la elaboración de artes gráficos para uso de redes sociales.
- c) Mejorar la comunicación entre usuarios y personal administrativo con la elaboración de cápsulas informativas de procedimientos y funciones de las oficinas y departamentos de trabajo de la Municipalidad de San Juan Ermita.

Dentro de las acciones que se deberá tomar para alcanzar los objetivos se necesita un reconocimiento de los canales de comunicación para identificar cual es el adecuado y el que mayor efectividad de para transmitir la información proporcionada por la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.

Se deberá elaborar un Manual de identidad Gráfica para mantener una homogeneidad en todo el material producido por la Municipalidad de San Juan Ermita. Con la ayuda del manual se podrá mejorar la comunicación entre los usuarios ya que el manual seria el punto de partida para la línea grafica a seguir en los videos dedicados a la población.

2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento

Tabla 2

Objetivo general	Objetivo específico	Acciones	Indicadores	Medios de Verificación
Fortalecer la Comunicación externa de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.	Implementar la Identidad Gráfica de la Municipalidad de San Juan Ermita Chiquimula, para el uso de materiales digitales e impresos.	Manual de identidad gráfica	<i>(Outtakes)</i> . Evalúa los resultados inmediatos de lo que se hace, su eficacia: recordación de marca; premio por acciones de RS; aumento de seguidores en perfiles de RRSS.	Utilización de artes gráficos.
	Promover los canales de comunicación efectivos para trasladar información de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.	Post para <i>Facebook</i>	<i>Engagement</i> , mide cuán enrolada está la gente con nuestra marca, mediante: volumen de contactos, frecuencia o adhesiones a un contenido.	Cantidad de me gusta en la publicación
	Mejorar la comunicación entre usuarios y personal administrativo.	Capsulas informativas	<i>Engagement</i> , mide cuán enrolada está la gente con nuestra marca, mediante: volumen de contactos, frecuencia o adhesiones a un contenido	Cantidad de reproducciones en redes sociales. Cantidad de personas que visitan la municipalidad de San Juan Ermita.

Tabla 2 Fuente: Elaboración propia

2.6.4 Los instrumentos:

Para la elaboración de la estrategia de comunicación diseñada para la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula se elaborará un cronograma de actividades que será el principal instrumento para la ejecución de la estrategia, en la que estará estipulado en actividades y tiempo la elaboración de material, aprobación y presentación del mismo.

Tabla 3

Producto	Tiempo de ejecución	Cantidad
Manual de identidad gráfica	6 meses	01
Capsulas informativas	6 meses	19
Post para redes sociales	6 meses	12

Tabla 3 Fuente: Elaboración Propia

2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia:

Con el fin de llevar a cabo el plan de comunicación para la Municipalidad de San Juan Ermita se realizan las siguientes propuestas.

2.6.5.1 Propuesta 1: Manual de identidad gráfica

Tabla 4

Estrategia	Línea Gráfica
Problema	Falta de identidad gráfica en la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.
Producto	Manual de identidad Gráfica de 35 páginas
Objetivo de la comunicación	Fortalecer la imagen de la Municipalidad.
Tipo de mensaje	Para cualquier tipo de mensaje impreso o digital.
Público objetivo	Personal administrativo, población en general y futuros Epesista.
Medio de difusión	Para cualquier tipo de difusión impresa o digital.

Tabla 4 propuesta 1 Elaboración Propia

2.6.5.2 Propuesta 2 cápsulas informativas

Tabla 5

Actividad	Descripción	
Capsulas informativas	Versión #1 Duración: 2 minutos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Uso de Mascarilla Cantidad: 01	Versión # 12 Duración: 50 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Dirección de Recursos Humanos Cantidad: 01
	Versión # 2 Duración: 30 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Requisitos para Hipotecas Cantidad: 01	Versión # 13 Duración: 30 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Dirección de administración financiera integrada Cantidad: 01
	Versión # 3 Duración: 30 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Requisitos para derechos de posesión Cantidad: 01	Versión # 14 Duración: 1 minuto aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Dirección Municipal de la Mujer Cantidad: 01
	Versión # 4 Duración: 1 minuto aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Requisitos para Matrimonio Civil Cantidad: 01	Versión # 15 Duración: 40 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Departamento de servicios públicos Cantidad: 01
	Versión # 5 Duración: 50 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Misión Cantidad: 01	Versión # 16 Duración: 50 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Dirección municipal de seguridad alimentaria nutricional Cantidad: 01
	Versión # 6 Duración: 50 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Visión Cantidad: 01	Versión # 17 Duración: 50 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Juzgado de asuntos Municipales Cantidad: 01
	Versión # 7 Duración: 50 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Secretaria Cantidad: 01	Versión # 18 Duración: 50 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Oficina de Artes Cultura y Deportes Cantidad: 01
	Versión # 8 Duración: 30 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Unidad de Gestión Pública Municipal Cantidad: 01	Versión # 19 Duración: 1 minuto aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal Cantidad: 01
	Versión # 9 Duración: 30 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Oficina de ordenamiento territorial Cantidad: 01	
	Versión # 10 Duración: 30 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Oficina de lusi y catastro Cantidad: 01	
	Versión # 11 Duración: 40 segundos aproximadamente Formato: Mp4 Tema: Dirección municipal de planificación Cantidad: 01	

Tabla 5 Propuesta 2 Fuente: Elaboración Propia

2.6.5.3 Propuesta 3 post para redes sociales

Tabla 6

Actividad	Descripción
Post para redes sociales	<p>Post para redes sociales</p> <ul style="list-style-type: none">• Día del Padre Cantidad: 01 Formato: JPG• Día de San Juan Cantidad: 01 Formato: JPG• Día del Maestro Cantidad: 01 Formato: JPG• Contra la violencia de la mujer Cantidad: 01 Formato: JPG• Maltrato infantil Cantidad: 01 Formato: JPG• Pago de IUSI Cantidad: 01 Formato: JPG• Día del Niño Cantidad: 01 Formato: JPG• Día de la Niña Cantidad: 01 Formato: JPG• Día de la revolución Cantidad: 01 Formato: JPG• Día de muertos Cantidad: 01 Formato: JPG• Navidad Cantidad: 01 Formato: JPG• Año nuevo Cantidad: 01 Formato: JPG

Tabla 6 Propuesta 3 Elaboración Propia

2.7 Financiamiento:

El proyecto será financiado por la el Epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos ya que la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula no cuenta con el presupuesto necesario para la elaboración de este tipo de material. La Municipalidad de San Juan Ermita apoyara a la estudiante con acceso a internet residencial en las instalaciones del palacio municipal.

2.8 Presupuesto:

Tabla 7

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo total	Financiamiento
Asesoría comunicacional	1,032 horas	Q 11.27	Q 11,630.64	Epsum/Estudiante de EPS
Insumos de oficina, hojas e impresiones	500 unidades	Q 1.00	Q 500.00	Estudiante de EPS
Computadora tipo laptop marca del Core i7	1 unidad	Q 5000.00	Q 5000.00	Estudiante de EPS
Servicio de <i>Internet</i>	6 meses	Q 150.00	Q 900.00	Estudiante de EPS
Diseño de Capsulas informativas	19	Q 300.00	Q 5,700.00	Estudiante de EPS
Diseño de post para <i>Facebook</i>	12	Q 50.00	Q600.00	Estudiante de EPS
Diseño de Manual de identidad Grafica	1	Q 7000.00	Q 7000.00	Estudiante de EPS
Total Unitario		<u>12,512.27</u>		
Total del proyecto			<u>31,330.64</u>	

Tabla 7 Presupuesto Elaboración Propia

2.9 Beneficiarios

Los beneficiarios del proyecto “Estrategias de comunicación interna y externa para el fortalecimiento de la comunicación de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula” se dividen en el personal administrativo de la Municipalidad que tendrán una línea grafica para seguir al momento de la realización de cualquier tipo de material digital e impreso que requiera el uso del nombre de la Municipalidad siendo 105 empleados beneficiados.

El segundo grupo será los usuarios municipales que podrán tener información acerca de los procesos y trámites administrativos que se pueden realizar en las distintas unidades de trabajo agilizando el flujo de personas y rapidez de recepción de papelería ya que las personas tienen claro a donde dirigirse siendo la población en general beneficiada de San Juan Ermita 16,841.

Beneficiará a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación al momento de realizar el Ejercicio Profesional Supervisado en la Municipalidad, en el que podrá guiarse el estudiante en un Manual de Identidad Gráfica y así mejorar la imagen de la Institución.

A los estudiantes de la Universidad de San Carlos porque no es necesario ser comunicador para seguir los lineamientos de un manual de identidad gráfica y a la población en general por que tendrá material que sea más atractivo.

2.10 Recursos Humanos

Humano:

- Licenciada María Isabel Martínez Lemus Encargada de la Unidad de Acceso a la Información Pública Municipal, Jefa inmediato y primer filtro de aprobación
- Licenciada Nury Orellana Directora de Recursos Humanos y Jefe de Personal de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula, segundo filtro de aprobación de material.
- Darlin Celina Trigueros Ramírez estudiante de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encargada de la realización de todo el material utilizado para la estrategia de comunicación.

- Eduardo Díaz Duarte Epesista de la Carrera de Zootecnia del Centro Universitario de Oriente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Cunori, colaborador para la difusión de material informativo.
- Josué Emanuel Pérez Suchite Epesista de la carrera de Ingeniería Ambiental Centro Universitario de Oriente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Cunori, colaborador para la difusión de material informativo.
- Máster Evelin Morazán Supervisora de EPS
- Doctor José María Torres coordinador de EPS de Licenciatura de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala sede Central.

2.10.1 Mobiliario y equipo

Equipo:

- Computadora Dell latitude E7450
- Silla de oficina
- *Internet residencial /Wifi*

2.11 Área Geográfica de Acción

Las acciones del plan estratégico de comunicación se llevarán a cabo en la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula y se trabajara en dos ejes interno y externo.

Interno: Personal administrativo de la municipal, alcalde y consejo Municipal de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.

Externo: Usuarios Municipales y población en general del Municipio de San Juan Ermita, Chiquimula.

2.12 Cuadro comparativo de la Estrategia

Tabla 8

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Propuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
19 cápsulas informativas sobre actividades, procedimientos y naturaleza de cada unidad de trabajo de la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula.	Fortalecer la comunicación Externa, mediante capsulas informativas dirigidas a los usuarios y población en general de visualice contenido de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula	Ninguno	La estudiante de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Darlin Trigueros, Directora de Recursos Humanos, Colaboradores para la difusión de material elaborado.	Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula	Usuarios Municipales y población en general del Municipio de San Juan Ermita, Chiquimula.	12 de julio al 30 de julio de 2021
Manual de Identidad Gráfica	Fortalecer la comunicación interna de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula y a su vez proporcionar las herramientas necesarias y una línea grafica a seguir al momento de divulgación de información externa	Ninguno	La estudiante de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Darlin Trigueros y Directora de Recursos Humanos.	Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula	Personal administrativo de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.	12 julio al 6 de agosto de 2021
Post para la red Social <i>Facebook</i>	Enriquecer la plataforma de <i>Facebook</i> mediante post para redes sociales con distintas temáticas	Ninguno	La estudiante de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Darlin Trigueros y Directora de Recursos Humanos.	Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula	Usuarios Municipales y población en general del municipio de San Juan Ermita, Chiquimula.	26 al 30 de junio

Tabla 8 Fuente: Elaboración Propia

2.13 Cronograma del Plan de Comunicación

Tabla 9

Actividades	Febrero					Marzo				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Presentación ante las autoridades pertinentes de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula										
Asignación a la Unidad de Acceso a la Información Publica en la Municipalidad de San Juan Ermita.										
Fase de diagnóstico Comunicacional										
Observación para realización de diagnostico										

Tabla 9 Elaboración Propia

Actividades	Abril					Mayo				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Fase de diagnóstico Comunicacional										
Realización de Encuestas virtuales										
Redacción y tabulación de toda la información recabada para la etapa diagnóstica										
Plan estratégico de Comunicación										

Tabla 10

Tabla 10 Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11

Actividades	Junio					Julio				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Post para Facebook para el día del Padre										
Post para el Día de San Juan Bautista										
Video en conmemoración del día del Maestro										
Supervisión Virtual de parte de la ECC y Municipalidad de San Juan Ermita										
Plan estratégico de Comunicación										
Entrega de plan Estratégico de Comunicación de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.										
Elaboración de Capsulas informativas										
Validación de Capsulas informativas										
Publicación y divulgación de capsulas Informativas										
Post Contra la violencia de la mujer										
Validación de post contra la violencia de la mujer										
Post sobre explotación infantil.										
Validación de post sobre la explotación infantil.										
Elaboración me Manual de Identidad Grafica										

Tabla 11 Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12

Actividades	Agosto					Septiembre				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 3	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Validación de Manual de Identidad Gráfica.										
Presentación de productos finales ante las autoridades pertinentes, alcalde y consejo Municipal.										

Tabla 12 Cronograma plan de Comunicación

Tabla 13

Código de Color	
Realizado	
En Proceso	
Sin Ejecutar	

Tabla 13 Código de color Elaboración Propia

Capítulo 3

Ejecución de la estrategia

3.1 Informe de la Ejecución

- ✚ Nombre de la Ejecución #1: Manual de Identidad Grafica Municipalidad de San Juan Ermita Chiquimula.
- ✚ Objetivo de la actividad: Reforzar la Comunicación interna.
- ✚ Medio Utilizado: Digital e impreso para uso interno de la Municipalidad.
- ✚ Área Geográfica de impacto: Municipalidad de San Juan Ermita Departamento de Chiquimula.
- ✚ Presupuesto en esta Acción: 7,000.00
- ✚ Comprobación de Material
- ✚ Estatus: Pendiente de aprobación



3.2 Capsulas Informativas

- Nombre de la Ejecución #2: Capsulas Informativas para la Municipalidad de San Juan Ermita Chiquimula.
- Objetivo de la actividad: Reforzar la Comunicación Externa
- Medio Utilizado: Digital para uso interno y externo de la Municipalidad.
- Área Geográfica de impacto: Municipalidad de San Juan Ermita Departamento de Chiquimula.
- Presupuesto en esta Acción: 300 c/u
19 capsulas informativas un total de 5,700.00
- Comprobación de Material
- Estatus: Pendiente de aprobación



3.3 Post para Facebook

- Nombre de la Ejecución #3: Post para la red Social Facebook de la Municipalidad de San Juan Ermita Chiquimula.
- Objetivo de la actividad: Reforzar la Comunicación Externa
- Medio Utilizado: Digital para uso interno y externo de la Municipalidad.
- Área Geográfica de impacto: Municipalidad de San Juan Ermita Departamento de Chiquimula.
- Presupuesto en esta Acción: 50 c/u
6 post para Facebook un total de 300.00
- Comprobación de Material
- Estatus: Pendiente de aprobación

Post Día del Padre

<https://www.facebook.com/MunicipalidadDeSanJuanErmita/videos/1007952749944967/>

facebook.com/MunicipalidadDeSanJuanErmita

Municipalidad De San Juan Ermita

Enviar mensaje Te gusta

Escribe un comentario...

Municipalidad De San Juan Ermita
17 de junio

EL SEÑOR ALCALDE Y HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE SAN JUAN ERMITA, LES DESHA FELIZ DÍA DEL PADRE A TODOS LOS SANJUANEROS Y A LOS MUNICIPALISTAS QUE TIENEN EL HONOR DE SER PADRES Y LES INSTA A SEGUIR SIENDO ESAS PERSONAS RESPONSABLES Y ENTREGADOS A SU FAMILIA... DIOS LOS BENDIGA...

MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA CHIQUMULA

¡Feliz Día del Padre!

Porque eres el ser más maravilloso, porque eres el ser más amoroso, por que simplemente eres...
El mejor papá del mundo

6 comentarios 5 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Escribe aquí para buscar

17:21 31/07/2021

3.4 Actividades y calendarización

Tabla 14

Actividades	Febrero					Marzo				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Conferencia sobre FODA y árbol de problemas por Licenciada Krista										
Conferencia Normas APA y Estilo Ecc por Licenciada Silvia Pérez										
Conferencia Comunicación Organizacional por la Licenciada Brenda Chacón										
Conferencia sobre el Diagnostico de la Comunicación por la Licenciada Evelin Hernández										
Conferencia sobre los métodos de investigación por el Doctor Julio Ochoa										
Conferencia sobre medidas preventivas en salud y seguridad ocupacional										
Presentación ante las autoridades pertinentes de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula										
Asignación a la Unidad de Acceso a la Información Publica en la Municipalidad de San Juan Ermita.										
Conferencia con Mynor Martínez										
Conferencia sobre el Diagnostico de la investigación										
Fase de diagnóstico Comunicacional										
Observación para realización de diagnostico										

Tabla 15										
Actividades	Abril					Mayo				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Fase de diagnóstico Comunicacional										
Realización de Encuestas virtuales										
Redacción y tabulación de toda la información recabada para la etapa diagnóstica										
Plan estratégico de Comunicación										

Tabla 15 Cronograma y calendarización

Tabla 16

Actividades	Abril					Mayo				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Fase de diagnóstico Comunicacional										
Realización de Encuestas virtuales										
Redacción y tabulación de toda la información recabada para la etapa diagnóstica										
Plan estratégico de Comunicación										

Tabla 16 Cronograma y calendarización

Tabla 17

Actividades	Junio					Julio				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Post para Facebook para el día del Padre										
Post para el Día de San Juan Bautista										
Video en conmemoración del día del Maestro										
Supervisión Virtual de parte de la ECC y Municipalidad de San Juan Ermita										
Plan estratégico de Comunicación										
Entrega de plan Estratégico de Comunicación de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.										
Conferencia sobre la Ejecución del plan estratégico										
Elaboración de Capsulas informativas										
Validación de Capsulas informativas										
Publicación y divulgación de capsulas Informativas										
Post Contra la violencia de la mujer										
Validación de post contra la violencia de la mujer										
Post sobre explotación infantil.										
Validación de post sobre la explotación infantil.										
Elaboración me Manual de Identidad Grafica										

Tabla 17 cronograma y calendarización

Tabla 18

Actividades	Agosto					Septiembre				
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 3	Sem 5	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Validación de Manual de Identidad Gráfica.										
Presentación de productos finales ante las autoridades pertinentes, alcalde y consejo Municipal.										

Tabla 18 Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19

Código de Color	
Realizado	
En Proceso	
Sin Ejecutar	

Tabla 19 Fuente: Elaboración Propia

Conclusiones

La comunicación interna en una empresa es de suma importancia para poder transmitir los mensajes adecuados a los usuarios municipales, es por ello que la creación de un manual de identidad gráfica beneficiara a la Municipalidad facilitando el trabajo de todas aquellas personas que requieran utilizar el nombre de la institución en cualesquiera que sean los medios y canales de trasmisión de información.

La Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula busca informarle a la población de una manera rápida y veraz acerca de procedimientos y trámites realizados en el palacio municipal es por ello que las capsulas informativas jugaran un papel importante en el fortalecimiento de la comunicación externa.

Al momento de la creación de un manual de identidad gráfica que podrá visualizar de una manera más ordenada y rápida la línea grafica a seguir, esto creará una homogeneidad en los contenidos y será más atractivo para los usuarios.

La comunicación de una institución es el eje fundamental de la imagen que se quiera transmitir a la población o público objetivo, es así como la importancia de una cultura enfocada en la buena comunicación es necesaria para el mejor funcionamiento.

Recomendaciones

Se deberá de educar y capacitar al personal administrativo de la municipalidad de los beneficios e importancia de la creación de un departamento de comunicación y que el perfecto funcionamiento del mismo lo que puede atribuir a la gestión.

La importancia de la utilización de la línea grafica establecida en el manual, ayudara que los contenidos se vean mejor ordenados, más atractivos y dinámicos para la población.

La alimentación de la red social Facebook con contenido de calidad y con periodicidad, ayudara a ganar seguidores y transmitir la información de las gestiones realizadas por la municipalidad, reforzando la comunicación externa de la institución.

La creación de capsulas informativas deberán ser publicadas mínimo dos semanales, en dos días distintos para utilizarlas como material de relleno y llegar a muchas más personas con la información que contienen.

Se deberá dar seguimiento a proyectos de estudiantes anteriores para no perder el trabajo y esfuerzo de los estudiando. La Municipalidad de San Juan Ermita deberá de ser más organizada con los estudiantes y brindarles herramientas para desempeñar mejor su aporte según su disciplina.

Referencias

- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada*. Paidós .
- Bruno, D. (s.f.). Obtenido de file:///C:/Users/Darlin/Downloads/el-diagn3b3stico-comunicacional-daniela-bruno.pdf
- España, P. d. (s.f.). *Elaboracion de un Plan de Comunicacion*. Madrid. Obtenido de https://www.solucionesong.org/img/foros/4c8ddf9bb43a2/Elaboracion_plan_de_comunicacion_PPVE.pdf
- Gramajo, J. M. (Septiembre de 2014). Obtenido de file:///C:/Users/Darlin/Downloads/Tesis%20diagnostico%20comunicacion%20pagnias%2043%20a%2047.pdf
- Lourdes García López. (2008). *La observacion sistematica*.
- Miranda, Z. A. (2016). *DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EXTERNA PARA LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA*. Guatemala.
- Morales, N. (s.f). *Investigación Exploratoria*:. Obtenido de file:///C:/Users/Darlin/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Exploratoria.pdf
- Municipalidad de San Juan Ermita. (2020). *Informe Municipal*. San Juan Ermita, Chiquimula.
- Portillo Ríos, R. G. (2012). *LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN UNIVERSIDADES PRIVADAS CON ESTUDIOS A DISTANCIA EN PREGRADO*.
- Secretaria de Seguridad Alimentaria Nutricional de Guatemala . (2018). *Diagnóstico situación de san municipio de san juan ermita departamento de Chiquimula*. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/DIAGNOSTICO-SITUACION-SAN-SAN-JUAN-ERMITA.pdf
- Urbina. (2020). *Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Externa como eje transversal para el desarrollo en San Juan Ermita, Chiquimula*. Guatemala.

E grafía

Hamui-Sutton, A. (Marzo de 2013). *Elsevier*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-tecnica-grupos-focales-S2007505713726838>

Jurgenson, J. L.-G., López, S. M., Muñiz, G. M., García, C. Á., López, A. O., & Jiménez, M. P. (s.f.). Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20posee%20un,fen%C3%B3menos%20en%20base%20a%20los>

Maradiaga, E. (s.f.). Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/Embarazo.Zika/TECNICAS.DE.RECOLECCION.pdf>

Medios Ula. (2021). Obtenido de <http://www.medios.ula.ve/identidad-institucional>

Orellana, P. (6 de Julio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-estrategica.html>

PAÀU, P. R. (2016). *DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA*. Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1491.pdf

Peiró, R. (1 de Febrero de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/emisor-comunicacion.html>

Puente, W. (s.f.). *RRPPNET*. Obtenido de <https://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Raffino, M. E. (19 de Enero de 2021). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/metodologia/>

Rumpelstinski. (24 de Junio de 2021). *Rumpelstinski*. Obtenido de <https://www.rumpelstinski.es/actualidad/6-elementos-clave-identidad-corporativa>

Ucha, F. (Diciembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php>

Unidad para la prevención comunitaria de la violencia. (2019). *Política Pública municipal para la prevención de la violencia y el delito*. Obtenido de <https://upcv.gob.gt/wp-content/uploads/2020/01/2003-PPM-San-Juan-Ermita-Chiquimula.pdf>

Zaradón, C. (23 de Febrero de 2010). *e-comunicaciones Socilaes*. Obtenido de <http://e-comunicacionessociales.blogspot.com/2010/02/el-diagnostico-en-la-comunicacion-pocos.html#:~:text=El%20diagn%C3%B3stico%20de%20tipo%20pasivo,desde%20fuera%2C%20sin%20su%20participaci%C3%B3n>

Anexo

Anexo 1: Manual de Identidad Gráfica



Logotipo

El logotipo es el identificador de la institución.



Colores Corporativos



R: 28
G: 117
B: 188



R: 32
G: 56
B: 100



R: 0
G: 174
B: 239



R: 214
G: 220
B: 229



R: 204
G: 255
B: 153

Tipografía Corporativa

La tipografía corporativa es la familia Poppins en sus versiones Poppins Black, Poppins Light, Poppins Extra Light y Poppins Semibold. Ésta será la utilizada para la redacción de material gráfico impreso y online exceptuando el material administrativo que se podrá utilizar las tipografías Calibri y Arial. Cuando ésta no sea posible se utilizará la secundaria.

Poppins Light

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789(/*-.%#,\$)

Poppins Black

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789(/*-.%#,\$)

Poppins Extra Light

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789(/*-.%#,\$)

Poppins semibold

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789(/*-.%#,\$)

Tipología secundaria

Para soportes o aplicaciones que, por razones técnicas no permiten la utilización de la tipografía corporativa, por ejemplo, en la página Web, o los textos editados por la empresa se utilizará la tipografía Calibri.

Calibri

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789(/*-.%#,\$)

Calibri light

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789(/*-.%#,\$)

Normas para el buen uso de la Marca

Para evitar resultados no deseados en la puesta en práctica de la marca Municipalidad de San Juan Ermita Chiquimula, se tienen que seguir una serie de normas genéricas. El valor de una marca depende en gran medida de la disciplina en su aplicación.

Con el objetivo de no debilitar el mensaje visual de la marca es fundamental evitar los efectos contraproducentes en su aplicación. Un uso desordenado de la identidad visual crea confusión, y repercute muy negativamente en el perfil de la marca y en la percepción que el público ha de tener de sus valores y servicios.

Versiones Correctas



Aplicaciones Correctas

La máxima visibilidad, legibilidad y contraste tienen que asegurarse en todas las aplicaciones.





Aplicaciones incorrectas

El uso de logotipo no deberá ser utilizado en fondos que puedan confundir visualmente sus características por ninguno de los casos.



Papelería Corporativa

Aplicación del Nombre Municipal de San Juan Ermita en la papelería corporativa.

El comunicado de prensa es una herramienta utilizada para dar a conocer la postura de la institución, sobre un tema específico. Sirve para realizar una aclaración ante los medios de comunicación que posteriormente será transmitida al público.

El comunicado de prensa tiene como característica que deberá finalizar con la firma del responsable de la institución.



Comunicado de Prensa



Nota de prensa

La nota de prensa presenta una noticia o hecho noticioso que la empresa o entidad desea que se dé a conocer en los medios de comunicación.

Con la nota de prensa se podrán dar a conocer por ejemplo avances de obras realizadas, inauguraciones de proyectos entre otras actividades que son necesarias dar a conocer en medios de comunicación.



Carpeta corporativa

Aplicación del nombre, Municipalidad de San Juan Ermita en Carpeta Corporativa.

Se podrán utilizar colores de carpeta de colores claros siempre y cuando resalte la información del mismo.

En este se deberán colocar documentos que se desee ser identificados de manera rápida así también cuando se requiera trasladar una información a una dependencia fuera de la municipalidad.



Hoja Membretada

Las hojas membretadas son un documento utilizado por las entidades o empresas con un recurso grafico de la institución, en su mayoría pueden tener el logotipo e información de contacto del lugar.



Carnet para personal Municipal

El carnet de personal será utilizado para poder identificar a los empleados municipales en cualquier entidad, como colaboradores actuales del palacio municipal, dicha identificación les dará acceso a áreas restringidas o permisos especiales.



Reconocimiento/Diploma

Este documento deberá de ser extendido por la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula con el fin de certificar o reconocer a una persona en específico por la participación de una actividad.



Credencial de Prensa

Este documento deberá de ser portado por el Vocero certificado por la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula con el fin de identificar y dar acceso a áreas restringidas y conferencias de prensa, así como documentación confidencial.



Tarjetas de presentación

Este documento deberá de ser portado por el Personal Administrativo especialmente Alcalde, Consejo Municipal, Direcciones de las distintas Oficinas o Departamentos de la Municipalidad para contactarlos de una manera rápida.



Agendas

Las agendas o libretas serán de uso exclusivo de directores y encargados de unidades de trabajo que requieran tener de forma ordenada la información y a su vez fácil de transportar.



Fondo de pantalla para computadora

El fondo de pantalla es un material gráfico destinado a mejorar la imagen de determinado producto, marca o empresa.

Un Fondo de pantalla permite dar una personalidad propia al dispositivo en el que se aplique, creando un ambiente grato en la interfaz Digital.



Descansador de pantalla

Descansador de pantalla es un material gráfico destinado a mejorar la imagen de determinado producto, marca o empresa.

Un descansador de pantalla permite dar una personalidad propia al dispositivo en el que se aplique, creando un ambiente grato en la interfaz Digital.



Afiche

Los afiches podrán ser utilizados para promocionar o informar a los usuarios de una actividad o determinada información importante.

Los afiches son un material gráfico que deberá de incluir los dos logotipos el de la municipalidad y el de Juntos Haremos más que historia junto con el cintillo inferior.



Trifoliar

En este tipo de documento se establecerá de una manera resumida y ordenada información en la que se podrá dar una pequeña inducción a los usuarios sobre la realización de algún procedimiento.

Los afiches son un material gráfico que deberá de incluir el logotipo de la municipalidad junto con el cintillo inferior.



Post para redes sociales

Los post para Redes Sociales deberán de ser de Colores llamativos sin intervenir la con visibilidad de los logotipos respetando los colores Corporativos recomendados y la tipografía estipulada en este manual de identidad Grafica.



Otras aplicaciones

Backing



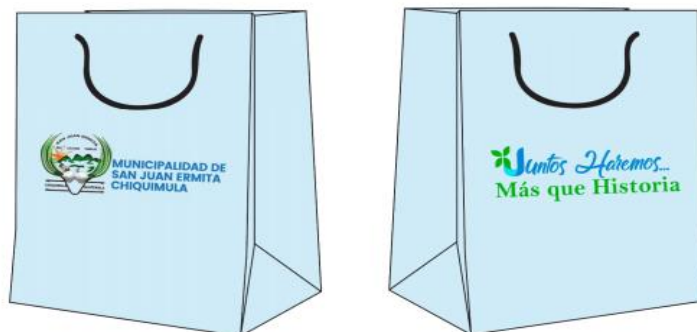
CD'S



Playeras



Bolsas



Gorras



Gabachas



Memoria USB



Tazas



Portada de Guía



**MUNICIPALIDAD DE
SAN JUAN ERMITA
CHIQUIMULA**

Anexo 2: Cápsulas informativas

El manejo del mascarilla



USAC
UNIVERSIDAD DEL SAZAR
TRICENTENARIA
Dirección General de Extensión Universitaria

EPSUM
Programa del Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario

UNIVERSIDAD DEL SAZAR
CIUDAD DE GUATEMALA

REQUISITOS PARA SOLICITAR INSCRIPCIÓN DE HIPOTECAS



USAC
UNIVERSIDAD DEL SAZAR
TRICENTENARIA
Dirección General de Extensión Universitaria

EPSUM
Programa del Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario

UNIVERSIDAD DEL SAZAR
CIUDAD DE GUATEMALA

REQUISITOS PARA SOLICITAR DERECHOS DE POSESIÓN



Requisitos para Matrimonio Civil

Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula



Municipalidad de San Juan Ermita

Chiquimula



Municipalidad de San Juan Ermita

CHIQUIMULA



Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula

Secretaría Municipal

A stylized tree graphic with a brown trunk and a canopy of leaves in shades of green, yellow, and orange. The leaves are arranged in a circular pattern.

Unidad de Gestión Ambiental Municipal

MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA, CHIQUIMULA

A row of logos at the bottom of the slide, including the official seal of the Municipality of San Juan Ermita, Chiquimula, the logo of the Faculty of Sciences of the University of San Carlos (USAC), the logo for USAC's tricentennial, the logo for EPSUM, and the official seal of the Municipality of San Juan Ermita, Chiquimula.

Oficina de IUSI y Catastro Municipal

MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA, CHIQUIMULA



Oficina de Ordenamiento Territorial

Municipalidad de San Juan Ermita



Dirección Municipal de Planificación

Municipalidad de San Juan Ermita,
Chiquimula



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y JEFE DE PERSONAL

Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula



Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal

Municipalidad de San Juan Ermita



Dirección municipal de la mujer, niñez, adolescencia y adulto mayor

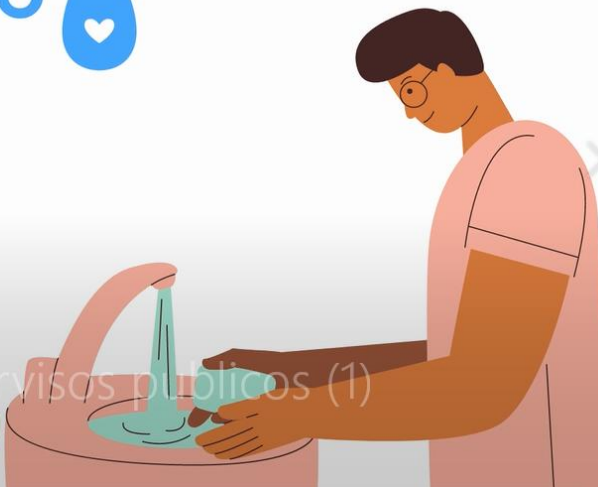
Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PUBLICOS



Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula



015 Departamento de servicios publicos (1)

DIRECCION MUNICIPAL DE SEGURIDAD ALIMENTARIA NUTRICIONAL

Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula



Juzgado de Asuntos Municipales

Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula



OFICINA DE DEPORTES ARTES Y CULTURA

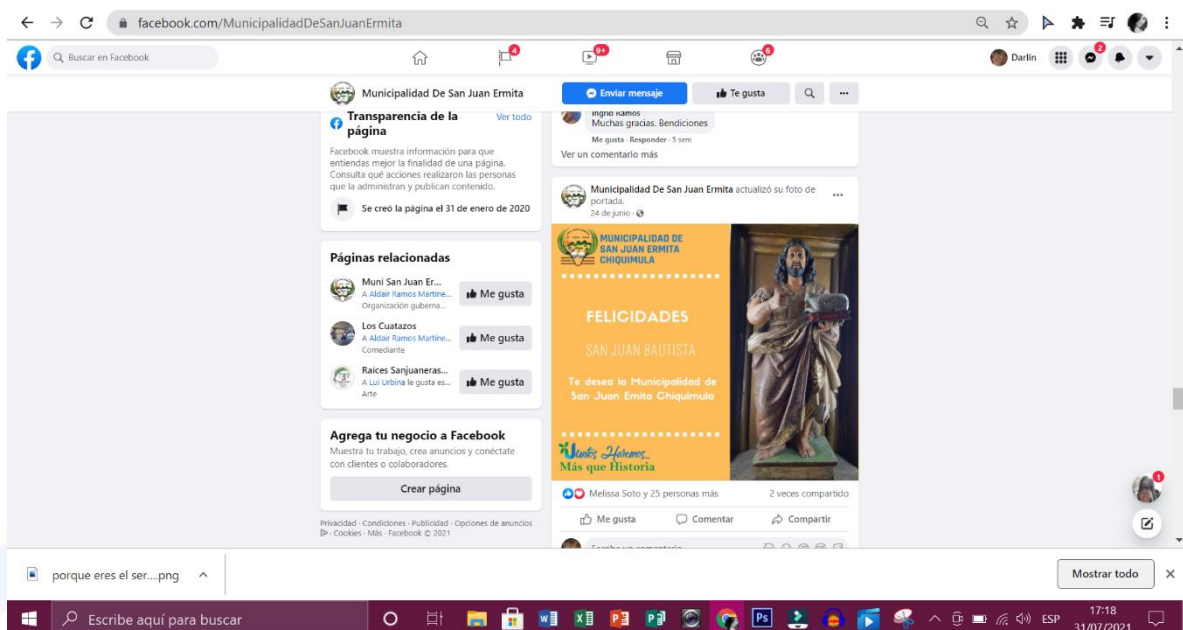
Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula



Anexo 3: post para Facebook

Dia de San Juan

<https://www.facebook.com/MunicipalidadDeSanJuanErmita/photos/a.103139011254270/341677214067114/>



Día del Maestro

<https://www.facebook.com/MunicipalidadDeSanJuanErmita/videos/369268587959>

493

The screenshot shows a Facebook post from the page 'Municipalidad De San Juan Ermita'. The post features a video thumbnail with the text 'COMMEMORANDO EL DIA DE TECÚN U...' and '10,1 mil reproducciones · hace 23 semanas'. Below the video is a 'Transparencia de la página' section and a 'Páginas relacionadas' list. The main content of the post is a video titled 'FELIZ DÍA DEL MAESTRO' with a colorful graphic showing a teacher and students. The video has 46 likes and 3 comments. The browser's taskbar at the bottom shows the time as 17:18 on 31/07/2021.

The screenshot shows a Facebook post from the page 'Municipalidad De San Juan Ermita'. The post features a video thumbnail with the text 'COMMEMORANDO EL DIA DE TECÚN U...' and '10,1 mil reproducciones · hace 23 semanas'. Below the video is a 'Transparencia de la página' section and a 'Páginas relacionadas' list. The main content of the post is a video titled 'LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA, TE INVITA' with a graphic of the Guatemalan flag and the text 'MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA CHIQUIMULA'. The video has 52 likes and 1 comment. The browser's taskbar at the bottom shows the time as 17:17 on 31/07/2021.

Facebook post from **Municipalidad De San Juan Ermita** dated June 24, 2020. The post is titled "SAN JUAN BAUTISTA PRECURSOR GLORIOSO DE LOS SANJUANEROS. Ruega por nosotros, te pedimos sanidad, salud y fortaleza para todos nuestros hermanos Sanjuaneros que han tenido decesos de familiares por la pandemia. SAN JUAN BAUTISTA, RUEGA POR NOSOTROS."

The post includes a video player with the title "DIOS BENDIGA AL PUEBLO CEBOLLERO EN SU FERIA PATRONAL." and the subtitle "¡Unidos Haremos... Más que Historia." The video has 47 likes and 1 comment.

On the left sidebar, there is a section for "Transparencia de la página" and "Páginas relacionadas" including "Muni San Juan Er...", "Los Cuatrazos", and "Raíces Sanjuaneras...".

The Windows taskbar at the bottom shows the date as 31/07/2021 and the time as 17:20.



MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA CHIQUIMULA

¡Feliz Día del Padre!

Porque eres el ser mas maravilloso, porque eres el ser mas amoroso, por que simplemente eres...

El mejor papá del mundo



¡Unidos Haremos... Más que Historia



Anexo 4: Encuesta

Sección 1 de 2

Diagnostico de Comunicación de la Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.

El siguiente formulario de Google será de utilidad para la realización del Diagnostico Comunicacional de la Estudiante de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, como Parte del Ejercicio Profesional Supervisado-EPS- que será utilizado para recabar información y poder identificar las deficiencias de comunicación que existen en la Municipalidad de San Juan Ermita del departamento de Chiquimula.

TODAS LAS RESPUESTAS DE ESTE DOCUMENTO SON CONFIDENCIALES

Seleccione su genero *

Masculino

Femenino

¿Conoce Los Valores que rigen y Caracterizan a La Municipalidad de San Juan Ermita? *

- Sí
- No
- Tal vez

¿Ha leído completa la Memoria de Labores o también llamada informe Municipal Anual? *

- Sí
- No
- Tal vez

¿Sabe cuál es la finalidad y procedimientos que realiza cada unidad o departamento de trabajo de La Municipalidad de San Juan Ermita? *

- Totalmente en desacuerdo
- En Desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Sabe cuáles son los elementos que conforman al Escudo del Municipio de San Juan Ermita? *

- Sí
- No

Seleccione su genero *

- Masculino
- Femenino

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra *

- 13 a 17
- 18 a 25
- 26 a 35
- 36 a 55
- 55 o más

¿Conoce cuál es la Misión de La Municipalidad de San Juan Ermita? *

- Sí
- No
- Tal vez

¿Conoce cuál es la Visión de La Municipalidad de San Juan Ermita? *

- Sí
- No
- Tal vez



¿Cuenta con conexión a internet? *

- Sí
- No

¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta? *

- Wifi
- En el telefono
- Ambos
- No aplica

¿Cuánto tiempo utiliza para navegar por internet al día? *

- 1 a 2 horas diarias
- 3 a 4 horas diarias
- 5 o más horas al día
- No aplica

¿A qué hora es mas recurrente que usted se encuentre en internet? *

- De 8 a 11 de la mañana
- De 12 a 4 de la tarde
- De 5 a 11 de la noche
- No aplica

Al momento de querer alguna información de un tramite que realicen en La Municipalidad ¿Cuál es la forma en la que Solicita la Información? *

- Redes sociales / Facebook
- Directamente en la Municipalidad
- Por teléfono

¿Sabe cual es la Oficina o unidad a la que debe dirigirse al momento de hacer una solicitud de información o requisitos de un procedimiento en La Municipalidad de San Juan Ermita? *

- Sí
- No
- Tal vez

¿Su Comunidad ha sido beneficiada por algún proyecto o ayuda en los últimos 6 meses? *

- Sí
- No
- Tal vez

...

¿Con cuanto tiempo de antelación es notificado de las actividades internas de la Municipalidad? Por ejemplo: reuniones y capacitaciones

Un Mes

Una Semana

Un Día

Horas antes

¿Ha tenido algún inconveniente o falta de transporte al momento de dirigirse a una actividad de la municipalidad?

Sí

No

Trabajadores de la Municipalidad de San Juan Ermita × ☰

Solo si usted es Trabajador de la Municipalidad de San Juan Ermita conteste las siguientes preguntas.

Al momento de una Reunión ¿Cuál es el medio en que se le notifica de la actividad?

Comunicado interno

WhatsApp

De Boca en boca

Otro

¿Cree usted que existe deficiencia entre los departamentos u oficinas de trabajo al momento de transmitir la información?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de Acuerdo

¿Con cuanto tiempo de antelación es notificado de las actividades internas de la Municipalidad? Por ejemplo: reuniones y capacitaciones

Un Mes

Una Semana

Un Día

Horas antes



Anexo 5: cotizaciones



FECHA: 05/07/2021

ALLAN RAMÍREZ

NIT: 8867692-7 | TELÉFONO: 4118 - 5467
 7AV. 5-40 ZONA 1, VILLA NUEVA, GUATEMALA.
 Lic. Allan Ramírez | info.allanramirez@gmail.com

TRABAJO: Elaboración de contenido digital.

COTIZACIÓN: Municipalidad de San Juan Ermita, Chiquimula.

DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
1 vídeo ilustrado, con texto, imágenes, música y animación.	30 segundos	Q250.00	19	Q4,750.00
1 Imagen diseñada tipo volante.	-	Q75.00	10	Q750.00
1 Imagen diseñada tipo post de facebook e Instagram.	-	Q75.00	10	Q750.00
1 Imagen diseñada tipo historias de facebook e Instagram.	-	Q75.00	10	Q750.00
1 video corporativo con locución y edición completa.	30 segundos	Q500.00	-	-



Guatemala, 07 de julio del 2021

MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA, CHIQUIMULA
Presente

Con la presente, enviamos nuestro cordial saludo augurando éxito en todas sus actividades; aprovechando la oportunidad para dar a conocer la siguiente cotización.

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	Elaboracion de artes y levantado de texto para manual de Identidad Grafica, de 75 pag full color media carta	Q 8,000.00	Q 3,500.00
1	Impresión de manual de Identidad Grafica, de 75 pag full color media carta, en papel bond tiro y retiro con pasta dura	Q350.00	Q350.00
1000	Lapiceros promocionales con imprseion en sublimado a un color	Q4.00	Q4,000.00
1000	Pachones promocionales de 1lts de capacidad, con impresión en sublimado a un color	Q7.00	Q7,000.00
1000	Tazas para café, color blanco con imprseion en sublimado full color	Q12.00	Q12,000.00
1000	Tarjetas de presentacion a full color en papel texcote impresión laser	Q0.55	Q550.00
1000	Hojas bond 80gr membretadas full color tamaño carta	Q0.90	Q900.00
		TOTAL	Q 32,800.00

FORMA DE PAGO: TRAMITE DE CHEQUE
TIEMPO DE ENTREGA: A convenir

En espera de noticias afirmativas, me suscribo quedando.


 SERVICIOS LITOGRAFICOS
A y M
 35 AVENIDA 8-55 LOCAL A
 ZONA 7 TEL.: 5503-8975

34 Av. 8-55 Local "A" Zona 7, Tikall II • servicioslitoaym@gmail.com Tel.: 2439-4407



Comunicación

creando futuro

