


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, light blue circular emblem. It features a central figure of a man in a cap and robe, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a crown. The Latin text "ACADEMIA CAROLINA CONSPICUA" is at the top and "COACTEMALENSIS INTER CETERAS ORBIS" is at the bottom.

**DIAGNÓSTICO, PROPUESTA Y ESTRATEGIA PARA  
FORTALECER LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA  
MUNICIPALIDAD DE COBÁN, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA  
VERAPAZ.**

LONDY GABRIELA VELÁSQUEZ SOLORZANO

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2021.

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico, propuesta y estrategia para fortalecer la comunicación  
externa de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta  
Verapaz.**

**Comunicación**  
*creando futuro*

Presentado por:

Londy Gabriela Velásquez Solorzano

Previo a optar por el título de:

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

M.A. Evelin Morazán Gaitán

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 del Rosario Andrade de Fuentes

**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  
Londy Gabriela Velásquez Solorzano  
Carné: 201502808  
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 para fortalecer la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz”** 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.EPSL.Doc180

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 **Londy Gabriela Velasquez Solorzano**, quien se identifica con número de carné 201502808 de la disciplina de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación quien se asignó a la municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, por el período 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 ENSEÑAD A TODOS"



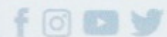
Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo  
M.A. Evelin Morazán

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

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920







MUNICIPALIDAD DE COBÁN  
CIUDAD IMPERIAL

**SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

7955-3232 Ext. 3161

Cobán, A. V. 15 de marzo del 2021

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

Estimado Dr. Torres:

Por medio de la presente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que hemos autorizado a la estudiante **Londy Gabriela Velásquez Solorzano**, con carné de identificación No. 201502808 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, en la Secretaría de Comunicación Social de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, nos adaptaremos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su respetable institución.

Debiendo cumplir 800 horas de práctica comprendidas en el periodo del 15 de febrero al 15 de agosto del 2021

Agradeciendo su amable atención a la presente, me suscribo respetuosamente de usted.

Atentamente,

  
Lcda. Mayleen Violeta Pacay Cú  
Secretaría de Comunicación Social



c.c.a.

**PALACIO MUNICIPAL DE COBÁN**  
1ª Calle 1-11 zona 1, Cobán A.V.  
Tel. 7955-3232 / Ext. 3161

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



## DEDICATORIA

**A**

**DIOS:**

Por darme la vida, amarme y cuidarme en cada momento de mi vida, por permitirme terminar mis estudios universitarios.

**MI MADRE:**

Cynthia Marielos Solorzano Ortega, gracias por ser mi motor, mi apoyo incondicional, por tu amor, tu gran corazón, por enseñarme a ser valiente en la vida y estar conmigo en mis mejores y peores momentos. Canchita, este es nuestro triunfo. Te amo.

**MI PADRE:**

German Antonio Velásquez Pérez, por ser mi héroe, mi motivación, por velar siempre que no nos falte nada, por tu nobleza y tus ganas de siempre ser mejor cada día. Te amo papi, gracias por todo; este triunfo te lo dedico.

**MIS HERMANAS:**

Mónica Melissa y Andrea Viviana, mis dos hermanitas que amo con todo mi corazón, porque aunque somos tan diferentes estamos la una para la otra, gracias por todas las veces que me han apoyado.

**MIS AMIGOS:**

Jessie, Sergio y Michie, por su apoyo incondicional, amistad leal y real, por acompañarme en este camino profesional y compartir tantos lindos momentos. Gracias por todo, nunca cambien; los amo.

**TIO GEOVANY:**

Gracias por siempre estar para mi y la familia. Gracias por ser incondicional, su bondad y por ese enorme corazón. Lo quiero mucho tío.

**MI NOVIO:**

Gracias amor por ser mi apoyo y acompañarme en este proceso mientras trabajaba para obtener esta meta profesional. Lo amo.



## AGRADECIMIENTOS

**A**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**, mi alma máter, por recibirme y brindarme los mejores años de mi vida profesional, por verme crecer profesional y personalmente.

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**, por formar mi carrera técnica y licenciatura, compartiendo sus conocimientos.

**Doctor José María Torres Carrera**, por su apoyo y dirección del proyecto de EPS 2021 de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación.

**Máster Evelin Morazán Gaitán**, por ser la mejor supervisora del EPS 2021 de la ECC, por su paciencia, por su profesionalismo y su don de enseñar, en el mundo deberían de existir más profesionales como usted, la admiro y respeto profundamente.

**Programa EPSUM (Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario)**, por darme la oportunidad de una beca estudiantil para realizar mis prácticas a nivel departamental y poder experimentar lo que es vivir comunicación social.

**Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz**, por abrirme las puertas a poder desempeñar mi trabajo de EPS en el municipio de Cobán.





## Índice

Índice de figuras .....	i
Índice de tablas .....	ii
Índice de anexos.....	iii
Introducción .....	iv
Antecedentes.....	v
Justificación .....	vi
Capítulo 1	
Diagnóstico de comunicación.....	1
1.1. Nombre de la institución: .....	1
1.2. Perfil institucional: .....	1
1.3. Ubicación geográfica (área geográfica, etnográfica, social, temporalidad, cultural).....	2
1.4. Integración y alianzas estratégicas .....	4
1.5. Origen e historia .....	4
1.6. Departamentos o dependencias de la institución.....	5
1.6.1. Gerencia de programas de seguridad ciudadana: .....	6
1.6.2. Gerencia de recursos humanos: .....	6
1.6.3. Gerencia de servicios:.....	6
1.6.4. Gerencia meta mercado y terminal de buses “Talpetate”:.....	7
1.6.5. Gerencia de agua y saneamiento: .....	7
1.6.6. Gerencia de administración financiera integrada municipal: .....	7
1.6.7. Dirección municipal de planificación:.....	7
1.6.8. Gerencia de proyectos: .....	8
1.6.9. Gerencia social, medio ambiente y recursos humanos: .....	8
1.6.10. Dirección ambiental y recursos naturales: .....	8
1.7. Organigrama de la empresa .....	9



1.8. Misión .....	10
1.9. Visión.....	10
1.10. Objetivos institucionales Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz .....	10
1.11. Público objetivo .....	10
1.12. Diagnóstico .....	10
1.13. Objetivos del diagnóstico .....	11
1.14. Tipos de investigación .....	12
1.15. Enfoque y como se divide .....	13
1.16. Técnicas de recolección de datos.....	16
1.16.1. Observación .....	16
1.16.2. Documentación.....	19
1.16.3. Entrevistas de profundidad .....	20
1.16.4. Grupos focales .....	22
1.16.5. Encuestas .....	22
1.17. Interpretación de resultados (Gráficas).....	25
1.18. FODA .....	41
1.19. Problemas detectados .....	43
1.20. Planteamiento del problema comunicacional .....	43
1.21. Indicadores de éxito.....	44
1.22. Proyecto a desarrollar .....	44
 Capítulo 2	
Plan estratégico de comunicación.....	45
2.1 Plan de comunicación.....	45
2.2 Misión.....	45



2.3	Visión.....	45
2.4	Elementos comunicacionales.....	46
2.4.1	Comunicación .....	46
2.4.2	Elementos de la comunicación .....	46
2.4.3	Comunicación organizacional .....	48
2.4.3.1	Tipos de comunicación organizacional .....	48
2.4.4	Comunicación interna.....	49
2.4.4.1	Tipos de comunicación interna.....	50
2.4.5	Comunicación externa .....	51
2.4.5.1	Tipos de comunicación externa .....	51
2.4.5.2	Canales de comunicación externa.....	52
2.5	Alcances y límites de la estrategia.....	52
2.6	Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional .....	53
2.6.1	Objetivo general y específicos.....	54
2.6.2	Acciones para conseguir los objetivos.....	54
2.6.3	Los indicadores para medir su cumplimiento.....	55
2.6.4	Los instrumentos: .....	56
2.6.5.1	Propuesta 1: Señalética misión y visión .....	57
2.6.5.2	Propuesta 2: Campaña EPSUM.....	58
2.6.5.3	Propuesta 3: Campaña “mi salud, mi responsabilidad”.....	58
2.6.5.4	Propuesta 4: Campaña “escuela para padres”.....	59
2.6.5.5	Propuesta 5: Campaña “prevención de muerte materna” .....	59
2.6.5.6	Propuesta 6: Campaña “soñemos por Guate” .....	60
2.6.5.7	Propuesta 7: Campaña “no a la violencia contra las mujeres” .....	60
2.6.5.8	Propuesta 8: Campaña “soy profesional” .....	61
2.6.5.9	Propuesta 9: Campaña para la comunidad de Santo Domingo las Cuevas, Cobán... ..	61



2.6.5.10 Propuesta 10: Campaña para las comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán.....	62
2.6.5.11 Propuesta 11: Artes gráficos de las festividades .....	62
2.7 Financiamiento .....	63
2.8 Presupuesto .....	63
2.9 Beneficiarios .....	64
2.10 Recursos humanos .....	64
2.11 Área geográfica de acción .....	66
2.12 Cuadro comparativo de la estrategia .....	66
2.13 Cronograma del plan de comunicación .....	68
Capítulo 3	
Informe de la ejecución: .....	69
3.1. Ejecución 1: Señalética de visión y misión .....	70
3.2. Ejecución 2: Campaña 1, EPSUM.....	71
3.3. Ejecución 3: Campaña 2: “mi salud, mi responsabilidad” .....	72
3.4. Ejecución 4: Campaña 3: “escuela para padres” .....	73
3.5. Ejecución 5: Campaña 4: "prevención de muerte materna".....	93
3.6. Ejecución 6: Campaña 5: “soñemos por Guate” .....	75
3.7. Ejecución 7: Campaña6: “no a la violencia contra la mujerl” .....	77
3.8. Ejecución 8: Campaña 7: “soy profesional” .....	77
3.9. Ejecución 9: Campaña 8: para la comunidad Santo Domingo las Cuevas,Cobán. ....	78
3.10. Ejecución 10: Campaña 9: para las comunidades de Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán. ....	79
3.11. Ejecución 11: artes gráficos de festividades 2022.....	80
3.12. Actividades y calendarización: .....	81
Conclusiones .....	82



Recomendaciones .....	83
Referencias bibliográficas .....	84
Egrafías.....	85
Anexos.....	86





## Índice de figuras

Figura 1 Municipalidad de Cobán .....	1
Figura 2 Ubicación municipio de Cobán .....	3
Figura 3 Organigrama Municipalidad de Cobán .....	9
Figura 4 Fórmula finita.....	23
Figura 5 ¿A qué género pertenece? .....	25
Figura 6 ¿A qué rango de edad pertenece?.....	26
Figura 7 ¿Qué red social utiliza con más frecuencia? .....	27
Figura 8 ¿Por qué medio de comunicación se informa del contenido de la municipalidad? .....	28
Figura 9 ¿Qué tiempo estimado utiliza las redes sociales al día?.....	29
Figura 10 ¿En qué horario usualmente utiliza sus redes sociales?.....	30
Figura 11 ¿El contenido de las redes sociales de la municipalidad es de su interés?.....	31
Figura 12 ¿Qué tipo de contenido le gustaría ver en las redes sociales?.....	32
Figura 13 ¿Lo satisface el servicio que le brinda la Municipalidad de Cobán? .....	33
Figura 14 ¿Conoce sobre algún proyecto que esté implementando la municipalidad?.....	34
Figura 15 ¿Cree que el personal que lo ha atendido está capacitado?.....	35
Figura 16 ¿Los empleados de la Municipalidad de Cobán han sido amables o respetuosos?.....	36
Figura 17 ¿Cree que la Municipalidad de Cobán puede elaborar otros proyectos? .....	37
Figura 18 ¿Como qué proyectos para el beneficio de la población se podría implementar? .....	38
Figura 19 ¿Tiene algún comentario o sugerencia que desee aportar a la municipalidad?.....	39
Figura 20 ¿Qué nivel académico posee? .....	40
Figura 21 Elementos de la comunicación.....	47



## Índice de tablas

Tabla 1 Entrevista a jefes de dependencias municipales .....	21
Tabla 2 Entrevista a jefes de dependencias municipales .....	21
Tabla 3 F.O.D.A. ....	42
Tabla 4 Plan de acción de comunicación externa.....	53
Tabla 5 Indicadores del plan estratégico de comunicación externa .....	55
Tabla 6 Resumen de presupuesto.....	63
Tabla 7 Cuadro comparativo estrategia .....	66
Tabla 8 Cuadro comparativo estrategia .....	67
Tabla 9 Cuadro comparativo estrategia .....	68
Tabla 10 Cronograma .....	68
Tabla 11 Ejecución 1 .....	70
Tabla 12 Ejecución 2 .....	71
Tabla 13 Ejecución 3 .....	72
Tabla 14 Ejecución 4 .....	73
Tabla 15 Ejecución 5 .....	74
Tabla 16 Ejecución 6 .....	75
Tabla 17 Ejecución 7 .....	76
Tabla 18 Ejecución 8 .....	77
Tabla 19 Ejecución 9 .....	78
Tabla 20 Ejecución 10 .....	79
Tabla 21 Ejecución 11 .....	80
Tabla 22 Actividades y calendarización .....	81
Tabla 23 Actividades y calendarización .....	81





## Índice de Anexos

Anexo 1: Entrevista a jefes .....	86
Anexo 2: Campaña EPSUM .....	87
Anexo 3: Campaña mi salud, mi responsabilidad .....	90
Anexo 4: Campaña escuela de padres .....	92
Anexo 5: Campaña prevención de muerte materna .....	94
Anexo 6: Campaña soñemos por guate .....	95
Anexo 7: Campaña no a la violencia contra la mujer .....	96
Anexo 8: Campaña soy profesional .....	98
Anexo 9: Campaña Santo Domingo las Cuevas .....	99
Anexo 10: Campaña Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán .....	100
Anexo 11: Convivencia en el municipio de Cobán .....	104
Anexo 12: Post en redes, festividades 2022 .....	107
Anexo 13: Cotizaciones .....	121



## Introducción

La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por medio del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, busca preparar a los estudiantes para generar proyectos de comunicación en instituciones o empresas con el fin de regresarle al pueblo de Guatemala un poco de lo que ayuda al estudiante sancarlista a llevar su carrera universitaria.

Así mismo bajo la cobertura de una beca estudiantil del programa de EPSUM (Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario), de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se llevó a cabo la práctica supervisada en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.

La Municipalidad de Cobán, es una institución autónoma, con personalidad jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones, que le permiten el cumplimiento de los fines establecidos en el Marco Legal que la sustenta. Su naturaleza jurídica pública le faculta para establecer los mecanismos adecuados para la organización de su municipio, de acuerdo a sus características poblacionales, lingüísticas, geográficas, económicas, socioculturales y territoriales.

El floreciente comercio del café de Alta Verapaz hizo que Cobán fuese conocida en todo el mundo, además motivó a muchos extranjeros a visitar la cabecera departamental, lo que trajo consigo la llegada de nuevas tendencias arquitectónicas como es el caso del palacio municipal que hoy en día se encuentra en el centro de la ciudad de Cobán, que está construido en estilo *Art deco* que es característico a la llamada escuela Arquitectónica de Brasilia de donde Cobán puso al día su nuevo estilo arquitectónico.

Bajo la crisis mundial por la actual pandemia de Covid- 19, fue importante mantener los cuidados de mascarilla, gel antibacterial, distanciamiento social y el monitoreo constante de temperatura en los puestos oficiales de los accesos a la Municipalidad de Cobán para prevenir el contagio del virus; así como se adecuaron estrategias donde no se tuvieran contacto directo con la población de Cobán para evitar contagios masivos entre la población.



## Antecedentes

Esta investigación nació con el propósito de aportar y practicar los conocimientos que fueron adquiridos en los 5 años de carrera universitaria en función de la Municipalidad de Cobán, para mejorar su comunicación social institucional.

Las municipalidades de cada sector cambia de administración de acuerdo con lo estipulado por las políticas electorales del Gobierno de Guatemala periódicamente, cada cuatro años. Por lo que frecuentemente sustituyen equipos de trabajo, en el caso en particular de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, el alcalde electo de los últimos doce años hasta la fecha ha sido el Ingeniero Leonel Chacón, y con él ha crecido la municipalidad y sus dependencias y unidades de trabajo.

Hace un año aproximadamente existía la Dirección de Comunicación Social en la que la antigua administración de esta área se desenvolvía. El equipo del señor alcalde tomó posesión de su cargo y renovó su equipo de comunicación, así como se ejecutarán múltiples campañas de comunicación para la sociedad sobre los proyectos que esta administración 2020-2024 plantea llevar a cabo.

En las municipalidades dan acceso a estudiantes a nivel universitario que deseen realizar su ejercicio de práctica supervisada (EPS) de todas las ramas de las ciencias. En donde arquitectos, ingenieros del sector público y privado han culminado su proceso de prácticas con éxito.

El año 2020 un compañero de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, del área de Periodismo, solicitó su oportunidad de realizar EPS en la Secretaría de Comunicación Social, en donde estuvo un par de meses laborando dichas prácticas, lamentablemente por el problema mundial de la pandemia que hasta la fecha sigue en vigor, fue retirado por fuerzas mayores de bioseguridad por el programa EPSUM, teniendo como consecuencia que no pudo culminar con el tiempo estipulado de seis meses de práctica.



## Justificación

La comunicación es una ciencia que determina la capacidad de interacción humana, entre una o más personas, desde el principio de los tiempos los seres pensantes han descubierto la manera de comunicación y conforme con el transcurso de los siglos ha evolucionado.

“El lenguaje es una facultad cognitiva compleja que nos permite codificar y expresar de manera flexible nuestros pensamientos y experiencias mediante estructuras jerárquicas (oraciones) formadas por unidades arbitrarias (palabras)” (Morgas 2012).

La comunicación no solo existe por medio del lenguaje ya que se presenta de distintas maneras como lo es el sistema braille, lenguaje de señas, Escrito, oral, entre otras. Se desglosan las direcciones y dependencias municipales que componen el gran equipo de trabajo que conforma la Municipalidad de Cobán.

En el siguiente diagnóstico de comunicación se encontrarán las herramientas de investigación como las entrevistas a los gerentes de las dependencias municipales, así como una encuesta al casco urbano del municipio de Cobán. Fue realizada bajo el tipo de investigación descriptiva, beneficiando a los vecinos del municipio, a la institución misma, a los estudiantes universitarios, al programa EPSUM, a la Universidad de San Carlos de Guatemala y a toda la sociedad guatemalteca.

Dichas herramientas fueron utilizadas para observar y analizar que propuesta comunicacional proponer a la Municipalidad de Cobán, para mejorar su comunicación externa a nivel municipal. En estas prácticas de investigación se determinaron factores importantes que se pueden implementar para las mejoras a nivel municipal de la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz, Guatemala.



## Capítulo 1

### Diagnóstico de comunicación

#### 1.1 Nombre de la institución:

Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, Guatemala.

Figura 1



Fuente: Google.

#### 1.2. Perfil institucional:

El municipio se divide en seis regiones con igual número de sedes regionales, éstas ubicándose en: Cobán cabecera, Balbatzul (o Cubilguitz), Santa Lucía Lachuá, Salacuim, Nimlajacoc y Nimlasachal. Dichas regiones se formaron tomando en cuenta básicamente los siguientes elementos: ubicación geográfica, facilidad de acceso desde la cabecera municipal, cercanía y facilidad de acceso de las comunidades circunvecinas a la comunidad sede regional, posibilidad de brindar mejor atención mediante la desconcentración municipal principalmente en asuntos relacionados con lo administrativo, de registro y servicios municipales.





La cabecera municipal cuenta con todos los servicios básicos, mercados permanentes, medios de comunicación como radiodifusoras, centros educativos, centros universitarios, transporte urbano y extraurbano, agencias turísticas, hoteles de primera categoría, agencias bancarias, centros comerciales, restaurantes, cafeterías y comedores.

El Consejo Municipal de Cobán, Alta Verapaz, está comprometido con el bienestar y calidad de vida de la población, a través del cumplimiento de las competencias delegadas en la Constitución Política y el Código Municipal.

Conscientes de esta responsabilidad, la Administración Municipal está integrada por un equipo de profesionales capacitados, para realizar un proceso de gestión pública efectivo, que implica la provisión de los servicios con calidad y en mejoramiento continuo, optimización de recursos, y cumplimiento de los principios de transparencia, honestidad, capacidad, responsabilidad y equidad, garantizando la participación comunitaria en las acciones asumidas.

Uno de los municipios más importantes del norte de Guatemala es Cobán, se caracteriza por su cultivo de café y cardamomo, en ella se establecieron agricultores, comerciantes y exportadores de granos. Aunque la ciudad de Cobán es antigua, su importancia económica aumentó a finales del siglo XIX.

### **1.3. Ubicación geográfica (área geográfica, etnográfica, social, temporalidad, cultural, entre otros).**

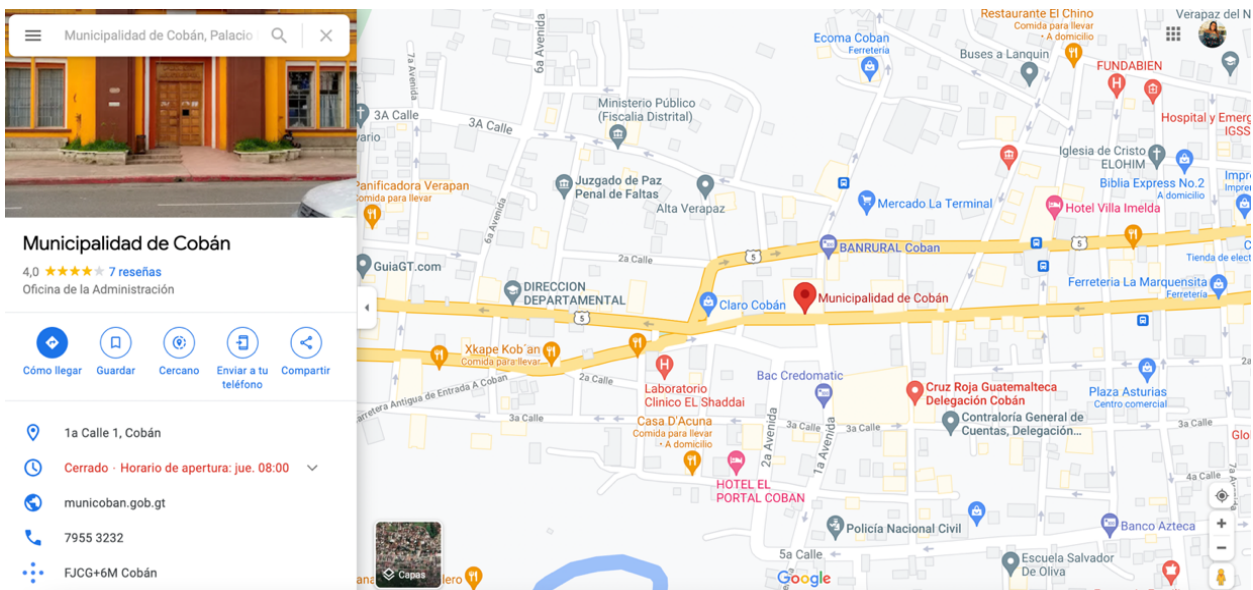
La ciudad de Cobán está ubicada a 212 Km. de la ciudad de Guatemala; en la latitud 15° 28' 07" y longitud 90° 22' 36". Cuenta con una extensión territorial de 2132 MKm<sup>2</sup>. Su altura es de 1316 MSNM, en el monumento de elevación se encuentra en la cabecera departamental.

Debido a que su terreno es kárstico en su mayoría, su topografía es variada, con montañas y simas o siguanes que sobrepasan los 1,000 metros de elevación y los 100 metros de profundidad respectivamente; las tierras bajas descienden hasta unos 300 metros sobre el nivel del mar en el área norte.



La Municipalidad se encuentra ubicada en 1ª. Calle 1-11, Zona 1, Cobán, Alta Verapaz. La ciudad de Cobán se encuentra ubicada a 212 kilómetros de la ciudad de Guatemala, limitada al norte con el departamento de Petén; al sur con los municipios de San Cristóbal Verapaz, Santa Cruz Verapaz, Tactic y Tamahú; al este con los municipios de Chisec, San Pedro Carchá y San Juan Chamelco; y al oeste con el departamento del Quiché.

Figura 2



Fuente: Google Maps.

La etimología del nombre de Cobán no se ha podido descifrar pero puede tener dos significados: “Cob” nublado y “An” allá en lo que significa “Allá en lo Nublado” o “Lugar Nublado”. El otro significado proviene del Quéqchi’ “Coo” que significa hija consentida y el vocablo “Baan” que es bálsamo o remedio que cura.





## 1.4. Integración y alianzas estratégicas

La Municipalidad de Cobán es una dependencia del Gobierno de Guatemala, la cual proporciona su apoyo de manera directa por medio de financiamiento mensual para el auto sustento de la municipalidad por ser una institución pública que brinda servicios al municipio de Cobán. Es la única entidad de la que recibe un apoyo económico.

## 1.5. Origen e historia

“Ciudad imperial de Carlos V, Entre 1530 y 1531 se dio el primer hecho relevante previo a las Capitulaciones de Tezulutlán que llevarían a la posterior conquista pacífica de este territorio, cuando el capitán Alonso de Ávila accidentalmente en ruta de paso, descubrió la laguna y peñón de Lacam – Tún, en donde los habitantes de esta zona que comerciaban con los pueblos previamente conquistados por los españoles, evitaban todo contacto con ellos, escondiéndose en la selva, actitud que cambiaría posteriormente.

Cuando después de varios intentos de conquista, primero por Juan Enríquez de Guzmán, luego, desde la Península de Yucatán los intentos de Francisco de Montejo, seguidamente desde Guatemala Pedro de Alvarado con el Capitán Francisco Gil Zapata y paralelamente desde Chiapas buscó la manera de someter Tezulutlán Don Pedro Solórzano; todos estos hechos cambiaron la actitud de los lacandones y demás pueblos de la zona que posteriormente iniciaron una serie de revueltas en las que los indígenas tomando por asalto algunos de los pueblos formados por los conquistados, motivaron la celebración de las posteriores capitulaciones de Tezulutlán.

En cuanto a la celebración de las Capitulaciones, Fray Bartolomé de las Casas participó en varias negociaciones con el Oidor de la Segunda Real Audiencia de México, don Alonso de Maldonado, quien reemplaza al Adelantado Don Pedro de Alvarado. Dichas negociaciones se llevaban a cabo con el fin de obtener licencias para conquistar pacíficamente los territorios pendientes por medio de la Cruz o evangelización, los cuales serían llevados a cabo por los misioneros de la orden de Santo Domingo, bajo jurisdicción de Fray Bartolomé de las Casas.

Vale la pena agregar también que el acuerdo definitivo que autorizaba realizar dicho trabajo de evangelización como método de conquista, fue firmado el 2 de mayo de 1537, en el que se establece que Tezulutlán o la “Tierra de Guerra” sólo podría ser sometida por medios pacíficos y los nativos de la región tendrían que someterse voluntariamente, para convertirse en vasallos de la corona española, contemplando también que los indígenas no serían entregados por ningún motivo al sistema de encomiendas, ni sería permitida la entrada a ningún español sin pena de grandes sanciones, a excepción del propio Gobernador quien además sería acompañado por los frailes, ésto, en el plazo de los primeros cinco años.

Para 1539 el Papa Paulo III ya había autorizado la creación de la sede episcopal de Ciudad Real, la cual incluía Chiapas, la Vera Paz, Tabasco y la todavía no conquistada Península de Yucatán. No fue sino hasta 1544 que Fray Bartolomé de las Casas fue consagrado Obispo que se sucedieron movimientos contra sus ideas, pues éste había realizado gestiones para la emisión de las Leyes Nuevas las cuales su intención fue hacer valer su diócesis, pero éstas fueron abiertamente rechazadas por los encomenderos, ocasionando que Las Casas tuviera que lidiar con fuerte oposición de sus feligreses.



Por el año de 1,800 Domingo Juarros en su Compendio de la Historia de la ciudad de Guatemala, hace referencia a la actual cabecera departamental y municipal de Alta Verapaz, refiriéndose a lo que hoy es la Ciudad de Cobán de la siguiente manera: “La capital se intitula la imperial ciudad de Santo Domingo de Cobán”. De acuerdo a este dominico, Cobán fue en sus orígenes la mayor población de indígenas que se tiene en el reino, pues hay en ella más de 12,000 individuos.

Además Cobán fue la sede del Alcalde Mayor y lo fue de los obispos de Verapaz, se hallaba dividida en cuatro barrios: el primero es el de Santo Domingo, en donde está plantada la iglesia y el convento: éste lo formaron los religiosos con los indígenas que habitan las montañas de Chichén y del Xucaneb.

El segundo, es el barrio de Santo Tomás Apóstol: fue fundado en los tiempos inmediatos a la conquista, con los lacandones que estaban situados al norte de Cobán. El tercero: es el barrio de San Marcos que se pobló con los lacandones que se sacaron de las montañas de Chamá. A fines del siglo XVII, el barrio de San Juan Alcalá se fundó con los nativos convertidos de la nación de los Acaláes, que moraban en las montañas de Chisec.

Cobán además de los barrios con los que fue fundado, posteriormente fue dividido en cantones, por sugerencia del Ingeniero José D. Morán, siendo, El Porvenir, El Progreso, La Libertad y la Independencia los primeros de ellos, todo esto significaba que la nueva ciudad tomaba forma y se extendía a lo largo y ancho del fértil paraje en el que se encontraba y que debía su riqueza y crecimiento a la presencia de recursos como el agua, proporcionada por el serpenteante y agresivo Río Cahabón.

El Rey Carlos V de Alemania y I de España, en el año de 1558 dio título de ciudad a Cobán, con muy honrosos privilegios, entre los cuales se cuenta la dotación de Escudo de Armas, habiéndose extraviado el original en un momento de la historia. El historiador y cronista español Domingo Juarros hace una descripción del mismo en su obra “Compendio de la historia de la ciudad de Guatemala”

Donde dice: “Goza esta ciudad de Cobán privilegio de Escudo de Armas: en la parte superior de éste se ve un arco iris, en campo azul, y encima este mote, tomado del capítulo 9 del Génesis, V. 13: Yo pondré mi Arco. En la parte inferior tiene pintado un mundo, con las armas del orden de Santo Domingo en medio, y sobre el mundo sentada una paloma blanca, con un ramo de olivo en el pico.” (Municipalidad de Cobán, 2020).

## 1.6. Departamentos o dependencias de la institución

El Organigrama Municipal evidencia la organización interna conformada por Secretarías, Gerencias, Direcciones, Secciones y Unidades de trabajo.

El consejo municipal está constituido por comisiones, COMUDE, auditoría interna, el alcalde, la secretaria de obras sociales de la esposa del alcalde, gerencia municipal, la secretaria ejecutiva municipal, la gerencia municipal, el juzgado de asuntos municipales, el juzgado de asuntos municipales de tránsito, la secretaria de comunicación social.



Cuenta con 10 gerencias las cuales son: gerencia de programas de seguridad ciudadana, gerencia de recursos humanos, gerencia de servicios, gerencia meta mercado y terminal de buses “talpetate”, gerencia de agua y saneamiento, gerencia de administración financiera integrada municipal, dirección municipal de planificación, gerencia de proyectos, gerencia social, medio ambiente y recursos humanos y la gerencia de programas y cooperación externa.

#### 1.6.1. Gerencia de programas de seguridad ciudadana:

Dicha gerencia tiene su asistente de gerencia, una dirección de la policía municipal, una jefatura de la policía municipal de tránsito, jefatura de la policía municipal de seguridad ciudadana, unidad de monitoreo y seguridad, unidad de alumbrado público, mantenimiento de instalaciones y áreas verdes recreativas.

#### 1.6.2. Gerencia de recursos humanos:

Cuenta con secretaría de gerencia, unidad de fortalecimiento municipal, diseño organizacional, capacitación y motivación, supervisión, unidad de personal, nóminas y planillas, contratación, registros y atención laboral.

#### 1.6.3. Gerencia de servicios:

Cuenta con secretaría de gerencia, dirección de servicios a la comunidad, biblioteca y hemeroteca, museo, sanatorios públicos, cementerios, mercados, rastros, transporte público y terminales, establecimientos y parqueos públicos, establecimientos comerciales, dirección de gestión integral de residuos sólidos, barrido, recolección, separación y disposición final.



#### 1.6.4. Gerencia meta mercado y terminal de buses “Talpetate”:

Cuenta con asistente de gerencia, secretaría de gerencia, unidad de limpieza y mantenimiento, unidad de supervisión, unidad de recaudación, unidad de guardianía y seguridad.

#### 1.6.5. Gerencia de agua y saneamiento:

Cuenta con secretaría de gerencia y atención al usuario, unidad de producción y agua potable, unidad de distribución y agua potable, unidad de drenajes y plantas de tratamiento residuales, unidad de comercialización y atención al usuario.

#### 1.6.6. Gerencia de administración financiera integrada municipal:

Cuenta con secretaría de gerencia, unidad de guatecompras, mini munis, unidad de tesorería, unidad de contabilidad, inventarios, unidad de presupuesto, unidad de compras, unidad de almacén.

#### 1.6.7. Dirección municipal de planificación:

Cuenta con una secretaría de dirección, cuatros direcciones que son: dirección de perfilación y elaboración de proyectos tiene una unidad de gestión ambiental, programación y sistematización, unidad de monitoreo, seguimiento y evaluación. La dirección técnica tiene una gestión de riesgo y urbanización, planificación de desarrollo municipal y ordenamiento territorial. La dirección de catastro tiene catastro, valuación inmobiliaria e IUSI. La dirección de supervisión tiene supervisores.



#### 1.6.8. Gerencia de proyectos:

Tiene una secretaría de dirección, una dirección ejecutora de proyectos, unidad de maquinaria y transporte, unidad de combustibles, unidad de mantenimiento y señalización y unidad de obras de infraestructura.

#### 1.6.9. Gerencia social, medio ambiente y recursos humanos:

Cuenta con secretaría de gerencia, y 3 direcciones las cuales son: dirección municipal de la mujer, género, familia, niñez y adolescencia tiene una unidad de seguridad alimentaria y nutricional, unidad de perfilación de proyectos, unidad de mediación y resolución de conflictos, unidad de atención a la comunidad y a personas con discapacidad y fortalecimiento comunitario.

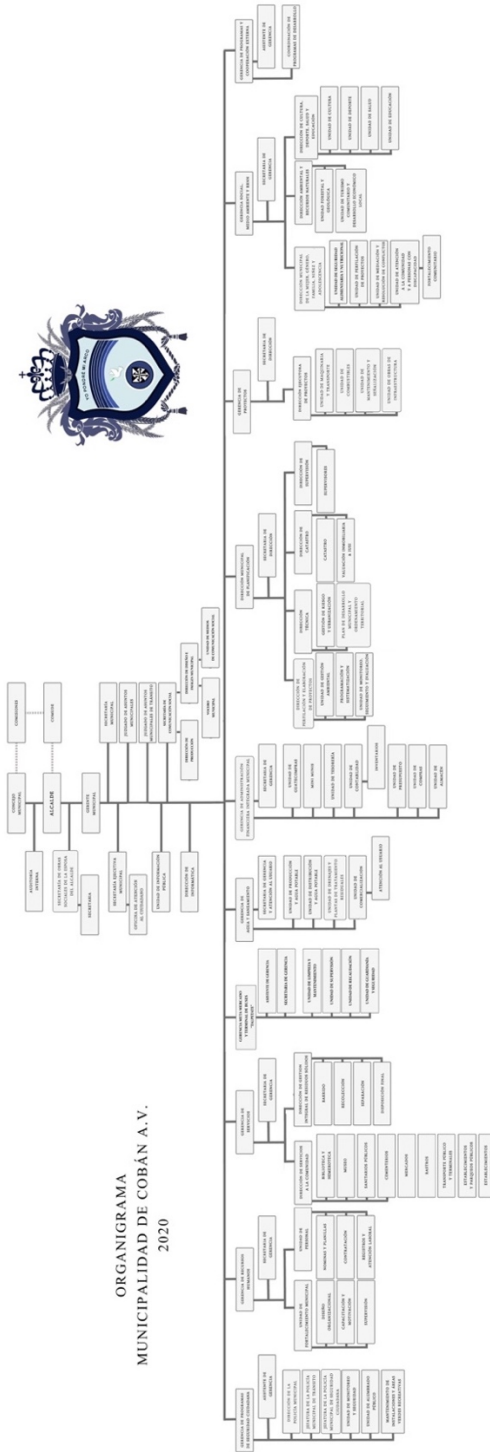
#### 1.6.10. Dirección ambiental y recursos naturales:

Tiene una unidad forestal y geológica, unidad de turismo comunitario y desarrollo económico local. La dirección de cultura, deporte, salud y educación tiene una unidad de cultura, unidad de deporte, unidad de salud y una unidad de educación. Y la gerencia de programas y cooperación externa cuenta con asistente de gerencia y coordinación de programas de desarrollo.



## 1.7. Organigrama de la empresa

Figura 3



Fuente: Oficina de Secretaría de Comunicación Social, Municipalidad de Cobán, A.V.





## **1.8. Misión**

“Somos una municipalidad de fácil acceso a la población con un equipo profesional de trabajo honesto, responsable, que promueve el desarrollo integral del municipio de Cobán, Alta Verapaz”.

## **1.9. Visión**

“Ser un municipio generador de oportunidades para el desarrollo social, económico, cultural y científico, reconocida por las buenas prácticas municipales, donde la democracia participativa y la cercanía de la administración municipal a la población son componentes fundamentales en el progreso, identidad local y bienestar humano”.

## **1.10. Objetivos institucionales Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz**

Garantizar que todo cobanero disfrute de vivir dignamente, atendiendo las demandas de servicios básicos de calidad, para que se recupere la confianza en el gobierno municipal, transparentando el manejo de los fondos y que estos regresen al vecino en proyectos, propiciando la búsqueda constante de oportunidades de desarrollo económico y social.

## **1.11. Público objetivo**

Enfocado a hombres y mujeres que residan en el casco urbano (12 zonas) del municipio de Cobán, Alta Verapaz y sus comunidades aledañas.

## **1.12. Diagnóstico**

Determina el efecto y la acción de diagnosticar al proceso de reconocimiento analítico y evaluativo de una situación o cosa para solucionar problemas o para determinar una tendencia.





Para cada institución, organización o corporación es de suma importancia manejar una efectiva comunicación externa para proyectar la mejor imagen al público en general pero especialmente a sus públicos objetivos.

Es importante para poder determinar hacia donde enfocar las acciones comunicacionales de una institución o empresa se debe conocer a profundidad todas las condiciones físicas e institucionales por medio de un diagnóstico, el cual será utilizado como herramienta de trabajo para detallar la información necesaria, permite tener un amplio conocimiento de los antecedentes institucionales, dando a conocer la dimensión de los problemas que se puedan detectar.

Para realizar el diagnóstico existen también las herramientas metodológicas como el grupo focal, entrevistas, encuestas abiertas y cerradas, observación directa al entorno interno y externo de la institución. Así como la implementación de un análisis FODA para resaltar las Fortalezas, potenciar las Oportunidades, reducir las Debilidades y cambiar las Amenazas.

Por lo que se debe fomentar en la comunicación externa el FODA, fortaleciendo su interacción con los vecinos, ampliando oportunidades de comunicación social, así como controlar las debilidades como la interacción que tienen que manejar con la sociedad cobanera sobre las noticias, informes mensuales que necesiten transmitir y dar a conocer como información pública, descubrir las amenazas para cubrir las deficiencias que puedan haber en la comunicación entre Municipalidad de Cobán y sociedad cobanera, reduciéndolas hasta cambiarlas por cualidades que permita manejar una mejor imagen corporativa y generen empatía con la sociedad.

### **1.13. Objetivos del diagnóstico**

Objetivo general

- Desarrollar la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán del departamento de Alta Verapaz, con la sociedad cobanera.



## Objetivos específicos

- Analizar cuales son las necesidades de información pública que la sociedad cobanera necesita tener de conocimiento para que exista una comunicación más eficiente entre la población y la Municipalidad de Cobán y estén actualizados.
- Especificar la información en la comunicación externa de acuerdo a las necesidades que manifiesten.
- Examinar como están los canales de comunicación en la Municipalidad de Cobán.

### 1.14. Tipos de investigación

- Investigación teórica

Este tipo de investigación tiene como objetivo la generación de conocimiento. Por medio de la recolección de datos para generar nuevos conceptos.

- Investigación aplicada

Este tipo de investigación tiene como objetivo encontrar estrategias que puedan ser ejecutadas en el abordaje de una problemática. Se satisface de la teoría para generar conocimiento práctico y su uso es frecuente en las ramas del conocimiento como la medicina o la ingeniería.

- Investigación exploratoria

Este tipo de investigación tiene como objetivo el hacer una aproximación a un tema en específico o sobre el que no se ha investigado a fondo. Todo eso para determinar si se pueden realizar investigaciones posteriores o de manera más profunda.

- Investigación explicativa

Este tipo de investigación es la más común, la cual se encarga de establecer relaciones de causa y efecto que permitan realizar generalizaciones que puedan darse en realidades similares. Este estudio es bastante útil para verificar teorías.



- Investigación experimental

Este tipo de investigación diseña o replica un fenómeno cuyas variables son manipuladas en condiciones controladas. Es medido a través de grupos de estudio y control según los lineamientos del método científico.

- Investigación deductiva

En este tipo de investigación se explica a partir de leyes generales que apuntan hacia conclusiones particulares. Las conclusiones forman parte de las premisas del problema, en donde si las premisas son correctas y el método inductivo es elaborado correctamente entonces la conclusión será también correcta.

- Investigación inductiva

En este tipo de investigación se genera el conocimiento a partir de lo particular para llegar a una generalización. Se centra en la recolección de datos específicos para poder crear nuevas teorías.

- Investigación descriptiva

Este tipo de investigación se encarga de describir las características a estudiar con la finalidad de comprenderla de mejor manera. Un dato importante de este tipo de investigación es que no tiene los resultados de una valoración cualitativa ya que solo son utilizados para interpretar la naturaleza de la investigación. Estudia los fenómenos tal como aparecen en el presente.

Por lo cual se delimitó entre todos los tipos de investigación y se seleccionó la investigación descriptiva para poder llevar a cabo el proceso del diagnóstico comunicacional para la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz, Guatemala.

### **1.15. Enfoque y como se divide**

El enfoque de investigación es un proceso sistemático, controlado y disciplinado que está directamente relacionada a los métodos de investigación. En su obra “Metodología de la Investigación”, Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que todo trabajo de



investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque; el enfoque mixto.

### 1.15.1. Investigación cuantitativa

Es una técnica de investigación que describe e identifica de manera sistemática y objetiva, muestras poblacionales para obtener conclusiones de los aspectos objetivos de las personas.

Basada mediante un método científico. Aspectos destacables del método cuantitativo:

- Datos sólidos.
- Datos repetibles.
- Objetivo.
- Indicación.
- Orienta al resultado.
- Mediciones permanentes.
- Mediciones controladas.
- Confirmatoria.
- Deductiva

Ventajas y desventajas del método cuantitativo:

- No tienen validez interna, pero son fuertes a nivel externo.
- Se limita a responder.
- Expuesto a servirse de los sujetos de estudio.

### 1.15.2. Investigación cualitativa

Es una técnica de investigación la cual facilita la extracción de significados y conclusiones de datos, pueden provenir de varias fuentes los datos cualitativos. En los análisis cualitativos se pueden desarrollar hipótesis y preguntas antes, durante o después de la recolección de datos.



Los diferentes instrumentos que posee el enfoque cualitativo es descubrir cuales son las preguntas de investigación más importantes, (Sampieri, 2014, pág. 7) afirma: “Enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”.

Aspectos destacables del método cualitativo:

- Subjetiva.
- Holística.
- Orientada al proceso.
- Exploratorio.
- Centrada en la fenomenología y comprensión.
- Realidad dinámica.

Ventajas y desventajas del método cualitativo:

- Comunicación más horizontal entre investigador y los investigados.
- Propenso a comunicarse con los sujetos de estudio.
- Se limita a preguntar.
- Son fuertes en términos de validez interna, débiles en validez externa.

### 1.15.3. Investigación mixta

Esta técnica de investigación está basada en la recopilación, análisis e integración de la investigación cualitativa como la investigación cuantitativa. Este tipo de enfoque es utilizado cuando se necesita una mejor comprensión del problema de investigación por lo que no se podría solo abarcar uno de estos métodos por separado.



Por lo que para el desarrollo del diagnóstico de comunicación externa de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz, se realizó una investigación con un enfoque metodológico mixto, el cual permitió delimitar los problemas con los que se enfrenta actualmente la municipalidad.

## **1.16. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos son una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por un analista para desarrollar los sistemas de información. Existen varias técnicas para la recolección de datos, algunos de estos son: la observación, documentación, entrevista a profundidad, grupos focales y la encuesta.

### **1.16.1. Observación**

La observación ha sido una forma de acceso al conocimiento desde ya varios siglos atrás, a través de distintas corrientes, la metodología observacional en la investigación es necesaria, porque describe una situación en otra perspectiva. (Álvarez, 2011).

Es una técnica útil para el proceso investigativo que tiene que hacer el analista, la observación se basa en observar a las personas cuando laboran habitualmente. Se participa de forma activa para conocer mejor el sistema y el entorno. Con esta técnica se puede determinar que se está elaborando de manera efectiva, que debilidades tiene la institución para poder proponer estrategias. Existen varios tipos de observación, entre ellos:

- Observación directa

Este tipo de observación es la que se produce cuando el investigador tiene contacto de manera directa con el fenómeno observado.





- Observación indirecta

Este tipo de observación es la que no tiene posibilidad de tener algún contacto con el fenómeno, pero puede ser observado desde otros elementos cercanos o a través de su contexto. Entre el tipo de observación dependiendo del nivel de intrusión de investigar cuando observa se puede diferenciar entre:

- a) Observación no participante

En esta el investigador no interviene en lo observado, por lo que su presencia no es indispensable para considerar el análisis de la información obtenida.

- b) Observación participante

En esta el investigador si interviene en lo observado, por lo que su presencia se debe de considerar en el análisis de la información obtenida.

- Observación asistémica

Este tipo de observación no sigue un tipo de sistema o método en específico, por lo que se base en la libre apreciación del fenómeno por el investigador.

- Observación semisistémica

Este tipo de observación tiene un cierto nivel de predeterminación en lo observado, en donde se sabe que cosa se busca observar, pero los datos obtenidos no están aún categorizados, sino siguen siendo libres.

- Observación sistémica

Este tipo de observación intenta agrupar la información recopilada durante el proceso de observación, aplicando una metodología con resultados esperados.





- Observación de campo o naturista

Este tipo de observación se produce directamente en la naturaleza o bajo el contexto dado del fenómeno que se observa.

- Observación de laboratorio o controlado

Este tipo de observación se realiza en un ambiente controlado, en el que las variables que aplican en el fenómeno están conocidas previamente y pueden ser modificadas o interpretadas a voluntad.

Ya teniendo un conocimiento más amplio de la observación y sus tipos, se delimita la investigación por medio del tipo de observación directa. En esta fase de observación se realizó durante el período de 2 semanas, efectuándose en las oficinas centrales de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, en la Secretaría de Comunicación Social. Se trabajó con todos los medios de prevención e higiene ante medidas de seguridad sanitarias por la Pandemia de Covid-19.

Durante esta etapa de observación se pudo delimitar que la institución cuenta con una página *Web* actualizada, siendo este un factor relevante e indispensable como medio de comunicación pública para la sociedad que este interesada en buscar información pública, noticias, informes entre otros.

También se observó la red social *Facebook*, cuenta con 49,818 seguidores, la red social *Instagram* cuenta con 1,403 seguidores, la red social *Twitter* cuenta con 133 seguidores y la red social *Tik Tok* con 301 seguidores.

Todos bajo una misma línea gráfica que los identifica como institución municipal, sus diseños llevan un mismo estilo y diagramación, poseen los colores institucionales en escala de azules. De todas las redes sociales activas, *Facebook* es la más seguida y *Twitter* la menos seguida por la población.



Se visualizó el comportamiento de los colaboradores de la municipalidad, el ámbito en el que se desenvuelven en su jornada laboral así como la sociedad cobanera que ingresaba a hacer uso de los servicios de la institución.

En la Secretaría de Comunicación Social se identificaron varias fortalezas y oportunidades entre ellas:

- Equipo de trabajo muy profesional para audio, fotografía, video y edición.
- Secretaría con mucha demanda de proyectos comunicacionales a nivel municipal.
- Calidad del trabajo en cada área de la municipalidad.
- Se toman en cuenta sugerencias que se dialogan en equipo.
- Se está fortaleciendo la confianza del equipo.
- Equipo de cámaras, computo e instrumentos de calidad profesional.

#### 1.16.2. Documentación

Esta técnica maneja los datos de una investigación, genera, preserva y da acceso a toda la información que se necesita para interpretar y reutilizar datos de investigación de terceros para otras personas interesadas en el futuro.

Por regulaciones sanitarias debido a la Pandemia que se manifiesta desde finales del año 2019 se ha autorizado realizar el trabajo de recopilación y de indagación diagnóstica de manera física, respetando todos los lineamientos de seguridad e higiene para la prevención de contagio por el virus Covid-19.

Fue consultada la página *Web* de la institución para la recopilación de información pública. La documentación que se utilizó para la investigación del diagnóstico comunicacional fue supervisada con anterioridad por la secretaría de comunicación Social de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, así como por la gerencia municipal.



### 1.16.3. Entrevistas de profundidad

La entrevista es una conversación bajo el formato de preguntas y respuestas. En donde hay un entrevistador y un entrevistado.

El entrevistador establece un diálogo, el cual hace las preguntas necesarias para conocer sus ideas e información específica. El entrevistado contesta las preguntas que se le va planteando y que considere acordes al tipo de tema que predomine la entrevista.

Se determinó los medios y el tipo de comunicación que los gerentes o encargados utilizan para comunicarse con sus colaboradores, si evalúa positivos y efectivos los medios que utiliza para comunicarse con su equipo, si considera que motiva a sus colaboradores, si está dispuesto a escuchar sugerencias, molestias de su equipo de trabajo, si reconoce el esfuerzo del equipo en público y que pueda describir el compromiso que maneja con la organización.

Por lo que se entrevistó a 12 jefes y encargados de dependencias y gerencias municipales. Las cuales son:

- Secretaría de Comunicación Social.
- Gerencia del Área Financiera Municipal (GAFIM).
- Gerencia de Agua y Saneamiento.
- Gerencia de Proyectos.
- Gerencia de Servicios.
- Gerencia de Programa de Seguridad Ciudadana (P.S.C.).
- Gerencia Meta Mercado Talpetate (MMT).
- Gerencia COOPEX (Cooperación Externa).
- Juez de Asuntos Municipales.
- Dirección Ambiente y Recursos Naturales (D.A.R.N.)
- Dirección Municipal de Planificación (D.M.P.)
- Gerencia Municipal.



Tabla 1  
Entrevista a jefes de la municipalidad.

Género de los entrevistados	Tiempo que tienen laborando como jefes	Personal que tienen a su cargo	Su personal está identificado con uniforme	Conducta de los empleados a los usuarios
De los 12 jefes, 6 son hombres y 6 son mujeres.	3 jefes llevan menos de un año. 7 jefes llevan de uno a 3 años. 2 jefes llevan de cuatro años en adelante.	4 jefes tienen de 1 a 5 empleados. 4 jefes tienen de 6 a 10, 2 jefes tienen de 10 a 30, 1 jefe tiene de 71 a 90 empleados y 1 jefe tiene más de 100 empleados.	De los 12 jefes, 7 mencionaron que todos utilizan uniforme, 2 jefes mencionan que algunos y 3 dicen que ninguno.	6 de los jefes dicen que sus empleados son cordiales y 6 mencionan que sus empleados son respetuosos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2  
Entrevista a jefes de la municipalidad.

Equipo y mobiliario con el que cuentan	Concientizar a la juventud de problemáticas actuales	Señalética o gráficos notorios	Tiempo de espera de usuarios para ser atendidos	Reacción del usuario al empleado municipal
Todos los equipos cuentan con: <b>Impresoras y Computadoras.</b>  <b>Totales:</b> <b>Impresoras: 40</b> <b>Computadoras: 80</b>	Todos los jefes opinan que es importante concientizar a la sociedad cobanera sobre problemas sociales actuales.	Identificación de la oficina: 10 oficinas. Cartelera: 2 oficinas.	7 oficinas atienden a los usuarios de manera inmediata y 5 oficinas atienden a los usuarios de 20 a 30 minutos.	9 jefes opinan que la reacción del usuario hacia cada oficina es satisfactoria mientras que 3 jefes opinan que la reacción del usuario es insatisfecha.

Fuente: Elaboración propia,



Esto permite tener un enfoque cualitativo del estudio; interpretando las acciones de cada representante de dependencia.

Se determinó el compromiso de cada gerente y encargado hacía su equipo de trabajo, resaltando el nivel humano que tiene como colaboradores, así como incentivar que mantengan un clima laboral óptimo para la eficiencia de las funciones de cada dependencia municipal; esto por medio de una entrevista a cada gerente municipal que integran las 12 dependencias seleccionadas y una encuesta a cada gerente.

#### 1.16.4. Grupos focales

Esta técnica es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. Para la encuesta de la población en general: Entre 18 a 65 años de procedencia Cobán, Alta Verapaz.

#### 1.16.5. Encuestas

La encuesta es una serie de preguntas que se le presentan a una muestra de la población que se necesita encuestar, todo con el fin de tener un perfil compuesto de la población.

En lo fundamental, ¿qué características destacan en el enfoque cuantitativo de la investigación? En términos generales, un estudio cuantitativo regularmente elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de éstas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. (Roldán, 2015)

Cuando se realiza una encuesta se debe calcular el tamaño de la muestra que se desea encuestar. Para esto se deben conocer términos importantes que permiten llegar a una muestra; entre ellos:



- **Población:**

La población es el conjunto de individuos que tienen las mismas características, al que estamos interesados en conocer y obtener conclusiones.

- **Margen de error:**

El margen de error es el que determina en que medida se puede estar reflejados los resultados de la opinión de la población general en la encuesta.

- **Nivel de confianza:**

El nivel de confianza es un porcentaje que revela el porcentaje de confianza que se puede tener en que la población seleccione una respuesta dentro de los parámetros establecidos.

- **Muestra:**

La muestra es la selección de los encuestados que se eligen y que representan al total de la población.

Por lo que se llevó a cabo una encuesta a la población cobanera para tener conocimientos de la comunicación externa que tiene con la Municipalidad de Cobán. Para poder sacar una muestra poblacional se necesita de una fórmula de población finita:  $n = \frac{Z^2 p \times q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p \times q}$ .

- Población o universo N: 82,224
- Nivel de confianza Z: 95%
- Probabilidad a favor p: 5%
- Probabilidad en contra q: 15%
- Error muestral e: 450
- Tamaño de la muestra n: 382





Figura 4

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e** = Error de estimación máximo aceptado

**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

**q** = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Fuente: Google.

Fórmula de población finita  $n = ( 95^2 * 5 * 15 * 82224 ) / ( 450^2 * ( 82224 - 1 ) + 82224^2 * 5 * 15 )$ .  
 $n = 382$ . El casco urbano de Cobán está integrado por 82,224 habitantes, obteniendo un tamaño de muestra (n): 382 habitantes. Debido a las restricciones por COVID-19 de distanciamiento en el municipio y por el riesgo de un contagio se pudo enviar el formulario de preguntas a la población vía WhatsApp por medio de un enlace.

#### Enlace de Encuesta:

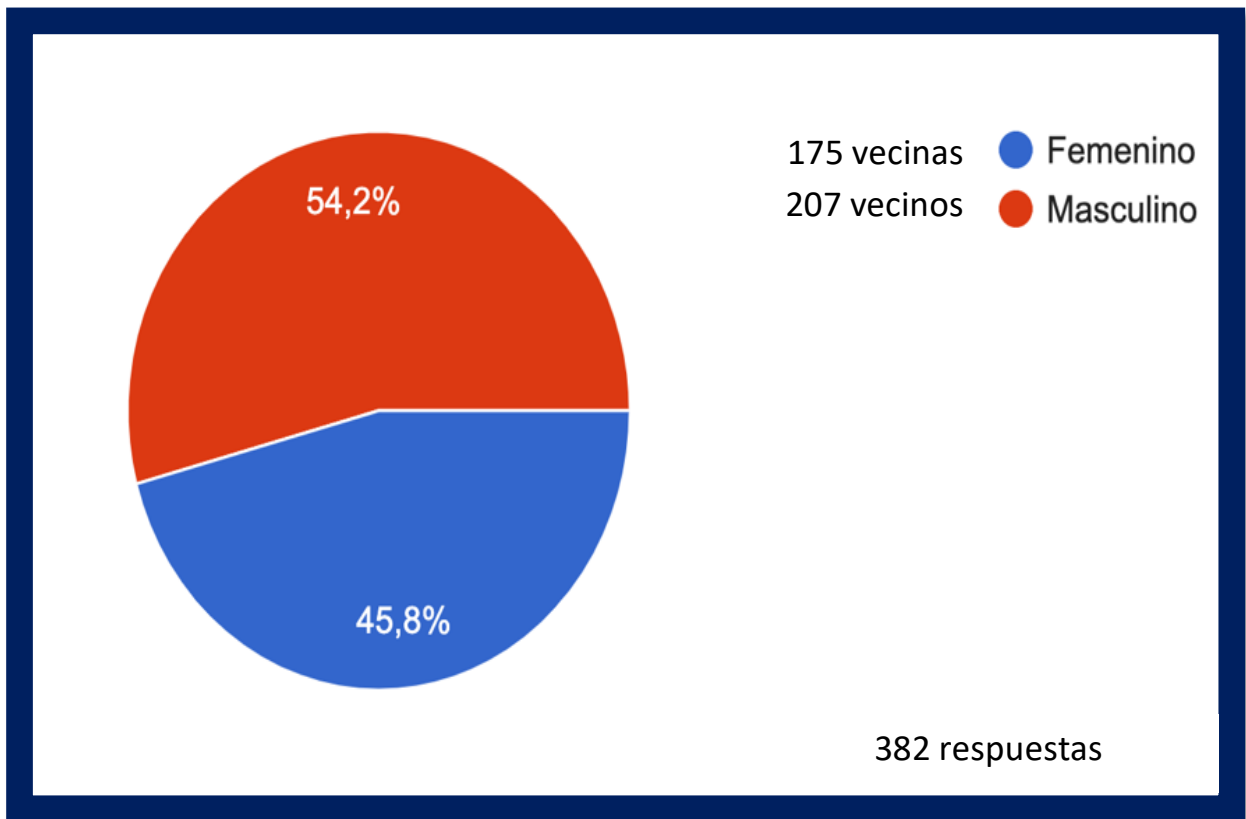
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiYuQeWOp3Z9iN1Mnt82oa2ToLPBZJYmhMKnX\\_cAd-tBKxgQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiYuQeWOp3Z9iN1Mnt82oa2ToLPBZJYmhMKnX_cAd-tBKxgQ/viewform?usp=sf_link)



## 1.17. Interpretación de resultados (Gráficas)

1) ¿ A qué género pertenece?

Figura 5



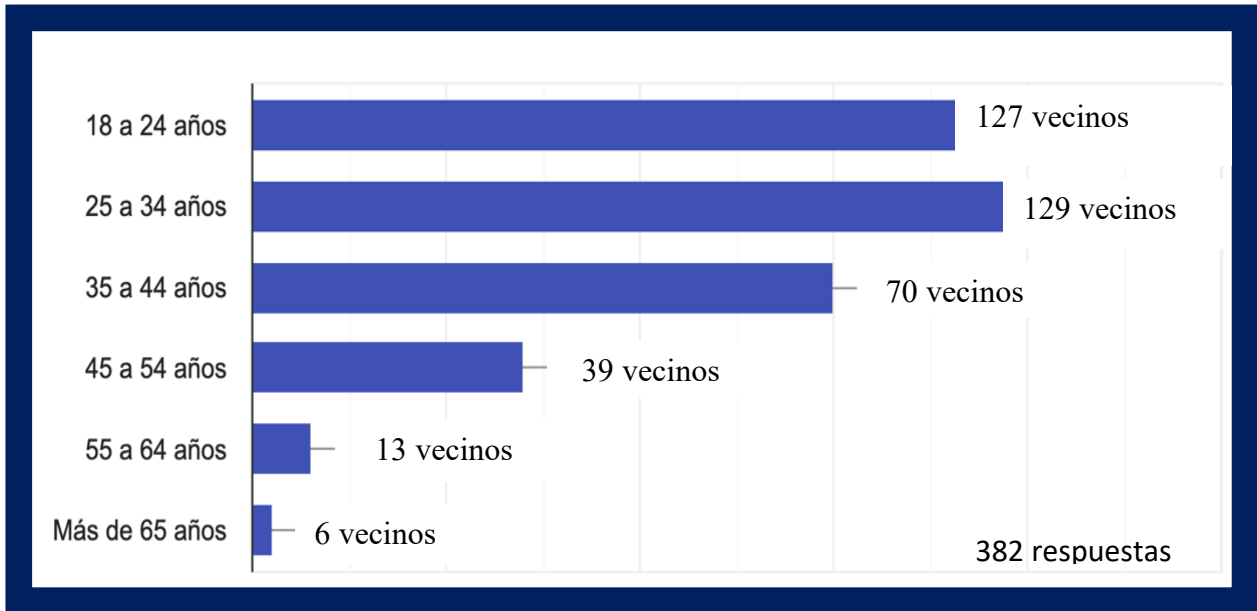
Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica de las 382 respuestas a la encuesta el 54.2% de los encuestados fueron hombres de Cobán, comprendidos por 207 hombres, mientras el 45.8% fueron mujeres de Cobán; comprendidas por 175 mujeres. Llegando a la conclusión que en la encuesta las respuestas predominan por el sexo masculino.



2) A qué rango de edad pertenece?

Figura 6



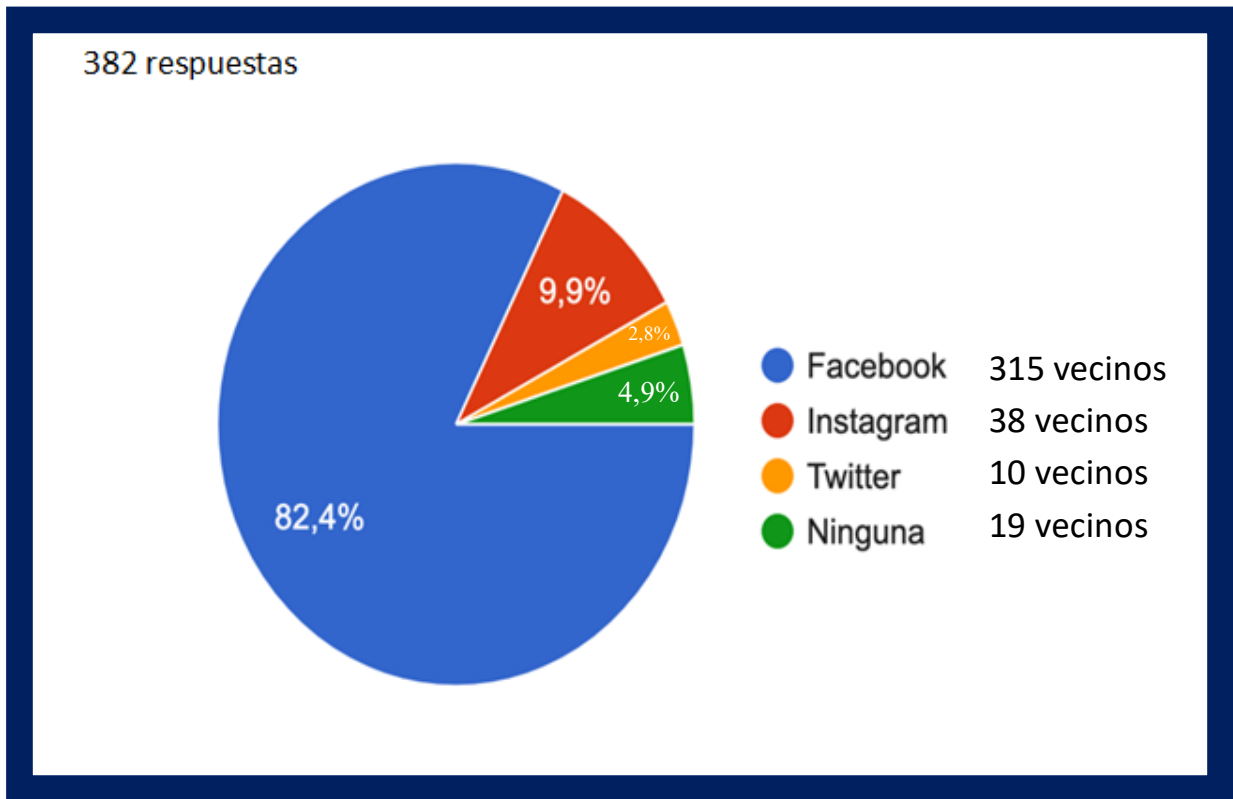
Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica la mayoría de los cobaneros que respondieron el formulario fueron hombres y mujeres entre 25 a 34 años, que corresponde a 129 vecinos, luego hombres y mujeres entre 18 a 24 años, que corresponde a 127 vecinos, les siguen los hombres y mujeres entre 35 a 44 años, que corresponde a 70 vecinos, luego hombres y mujeres entre 45 a 54 años, que corresponde a 39 vecinos, luego hombres y mujeres entre 55 a 64 años, que corresponden a 13 vecinos y en la minoría se proyectan los hombres y las mujeres con más de 65 años, que corresponde a 6 vecinos.



3) ¿Qué red social utiliza con más frecuencia?

Figura 7



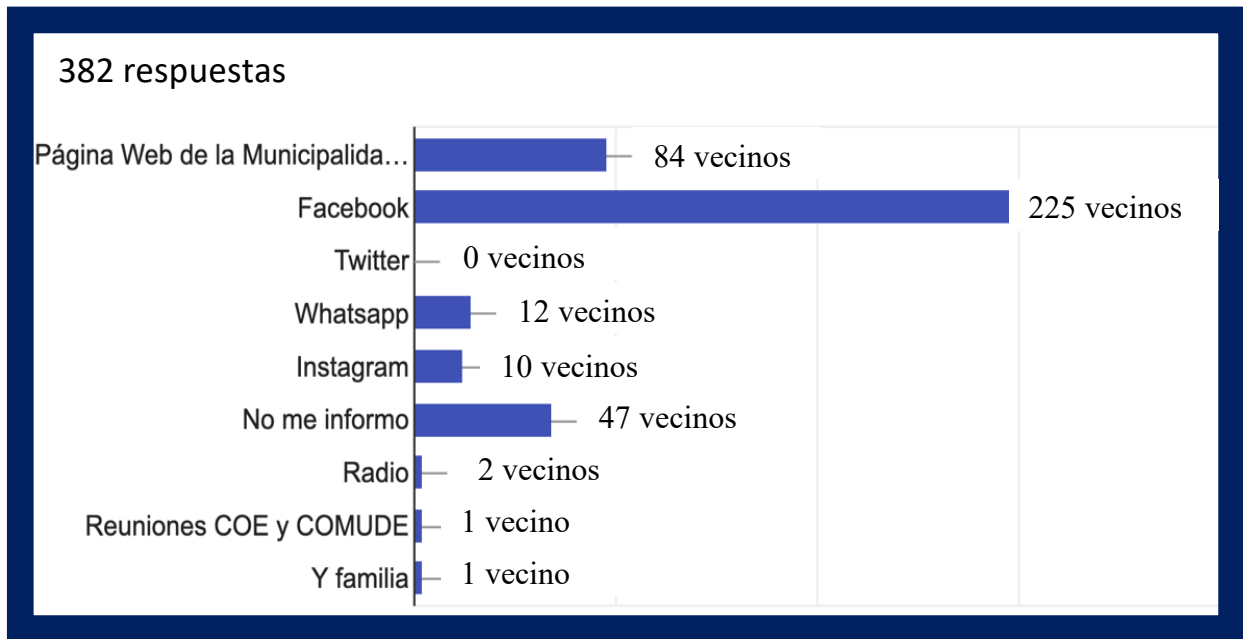
Fuente: Elaboración propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica fue identificada que red social los encuestados utilizan con más frecuencia, *Facebook* siendo el 82,4% que equivale a 315 vecinos del lugar, le sigue la red social *Instagram* con el 9,9%, que equivale a 38 vecinos, el 2,8% cuenta con la red social *Twitter*, que equivale a 10 vecinos y 4,9% de la sociedad encuestada no utiliza ninguna red social; que equivale a 19 vecinos. Llegando como resultado que la red social que más es utilizada por los vecinos cobaneros es *Facebook*.



4) ¿Por qué medio de comunicación se informa del contenido de la Municipalidad de Cobán?

Figura 8



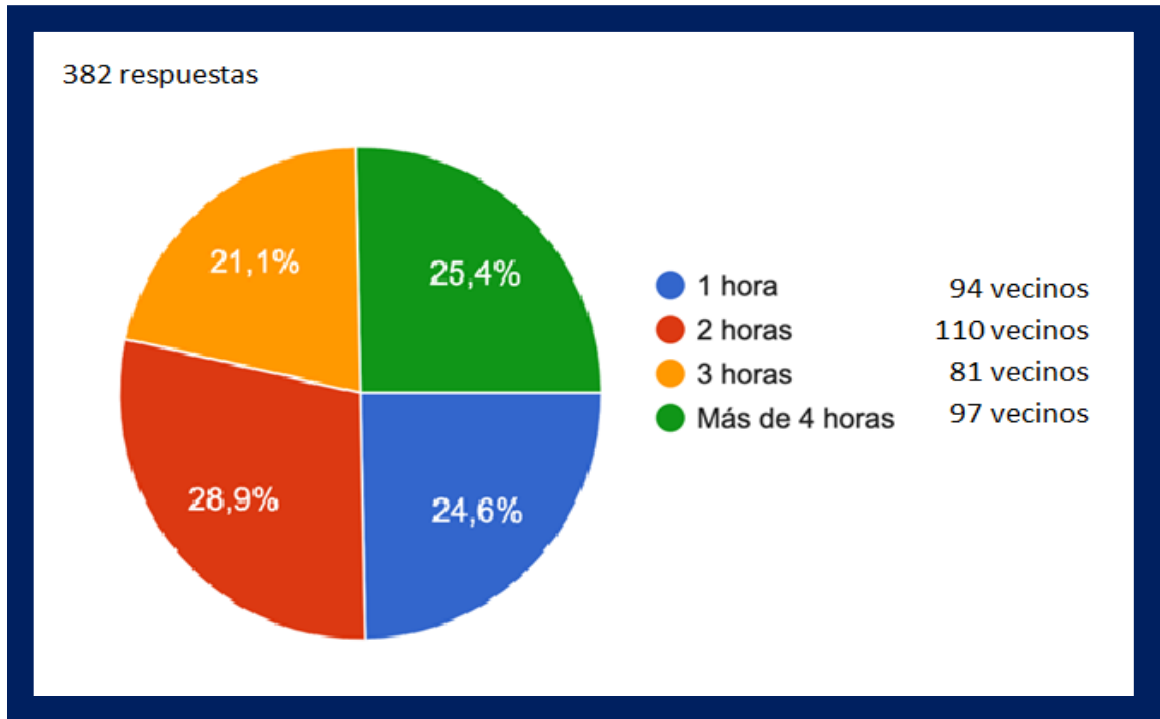
Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica fue identificada que la red social *Facebook* es el medio de comunicación con el que la sociedad cobanera obtiene información del contenido de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, correspondiendo a 225 vecinos, por otro lado, en la página *Web* de la Municipalidad, el cual equivale a 84 vecinos, también 47 vecinos mencionan que no se informa del contenido municipal, se informan por medio de *WhatsApp* Business, el cual equivale a 12 vecinos, la red social *Instagram* equivale a 10 vecinos, la radio, cuenta con votos de 2 vecinos, las reuniones con el COE, COMUDE y familiares; equivalen a 1 vecino cada uno. Por último sin ningún voto, la red social *twitter* no es utilizada por los encuestados para informarse de contenido de la Municipalidad de Cobán. Dando como resultado que la red social *Facebook*, es la más utilizada para informarse del contenido municipal.



5) ¿Qué tiempo estimado utiliza las redes sociales al día?

Figura 9



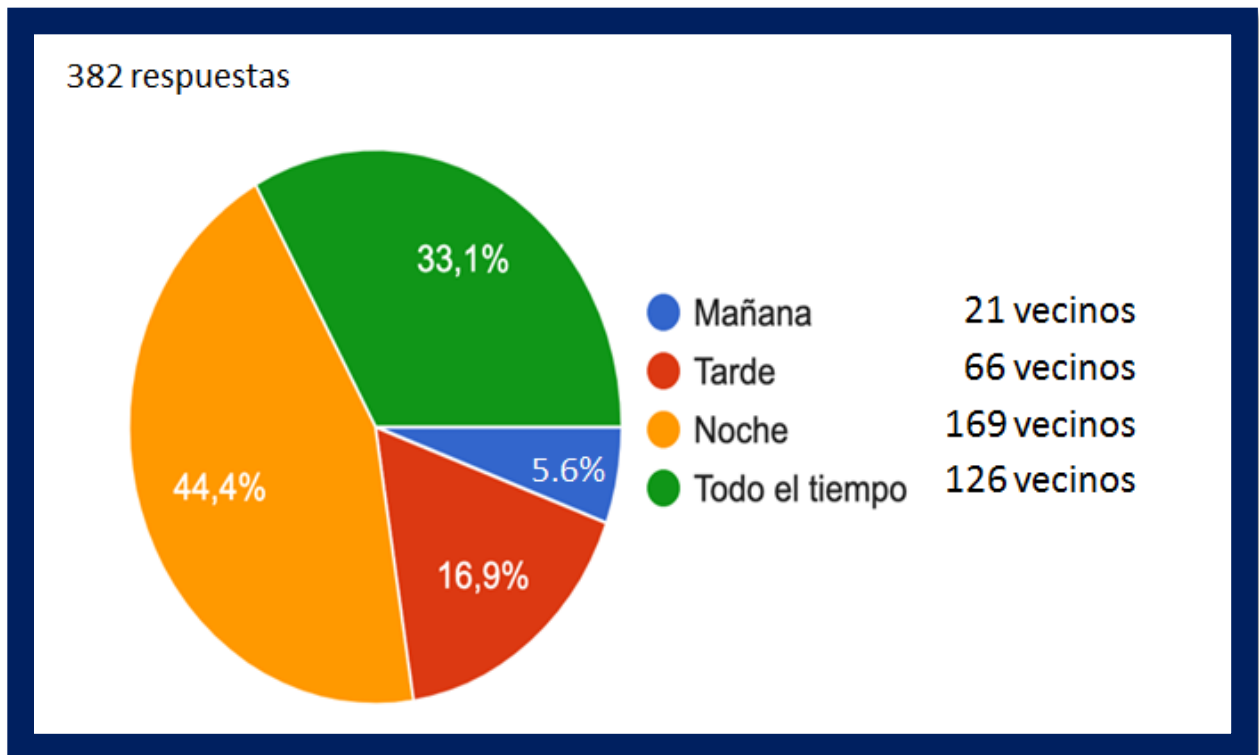
Fuente: Elaboración propia

Según los datos estadísticos de esta gráfica el 28.9% de la población encuestada utiliza al menos 2 horas al día para utilizar las redes sociales, el cual equivale a 110 personas, el 25.4% utiliza al menos más de 4 horas diarias, el cual comprende a 97 personas, el 24.6% las utilizan únicamente 1 hora diaria, el cual equivale a 94 personas y el 21.1% las utiliza al menos 3 horas diarias, que comprenden a 81 personas. Teniendo como predominante que los vecinos utilizan entre 2 y más de 4 horas diarias las redes sociales.



6) ¿En qué horario usualmente utiliza sus redes sociales?

Figura 10



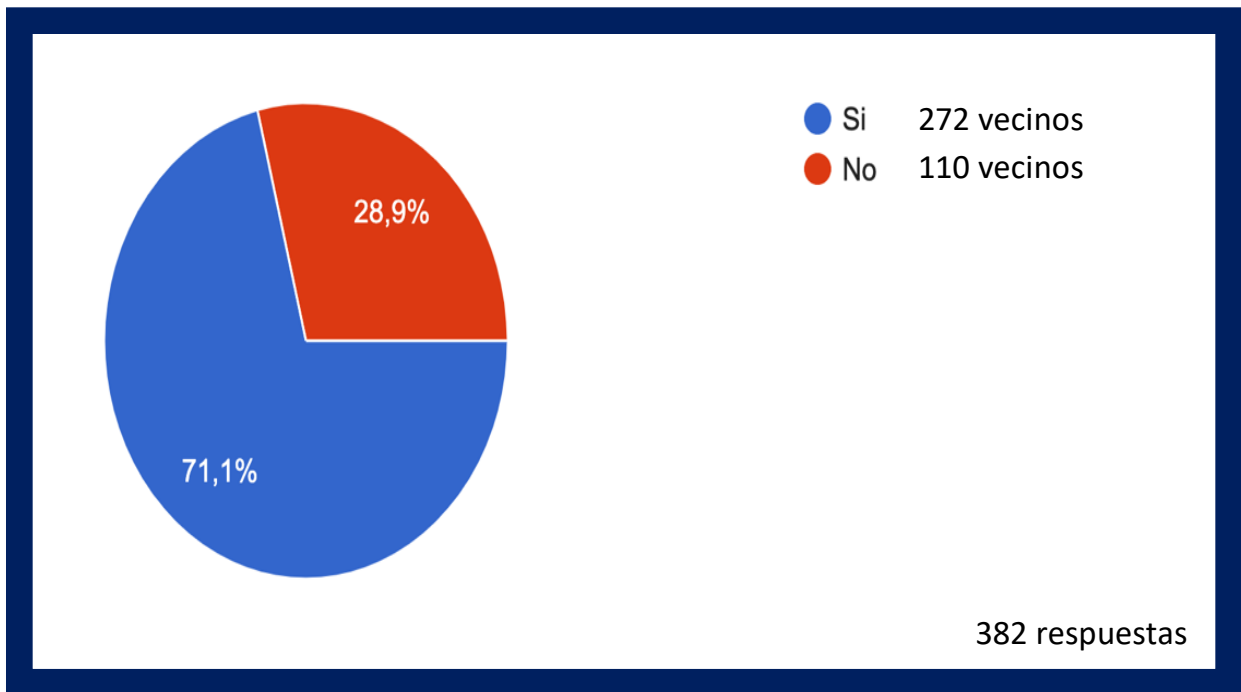
Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica el 44.4% de la población encuestada utiliza sus redes sociales por la noche, el cual comprende a 169 personas, el 33.1% las usa todo el tiempo, el cual comprende 126 personas, el 16.9% las utiliza por las tardes, el cual comprende a 66 personas y el 5.6% las usa por la mañana; el cual comprende a 21 personas. Por lo que predomina el horario de la noche para que utilicen sus redes sociales.



7) ¿El contenido de las redes sociales de la Municipalidad de Cobán es de su interés?

Figura 11



Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica el 71.1% de la población encuestada cree que las redes sociales de la Municipalidad de Cobán son de su interés, que comprende a 272 personas, por otro lado el 28.9% opina que no son de su interés; el cual comprende a 110 personas. Llegando a la conclusión que a la mayoría de los encuestados si les interesa el contenido municipal.



8) ¿Qué tipo de contenido le gustaría ver en las redes sociales de la Municipalidad de Cobán?

Figura 12



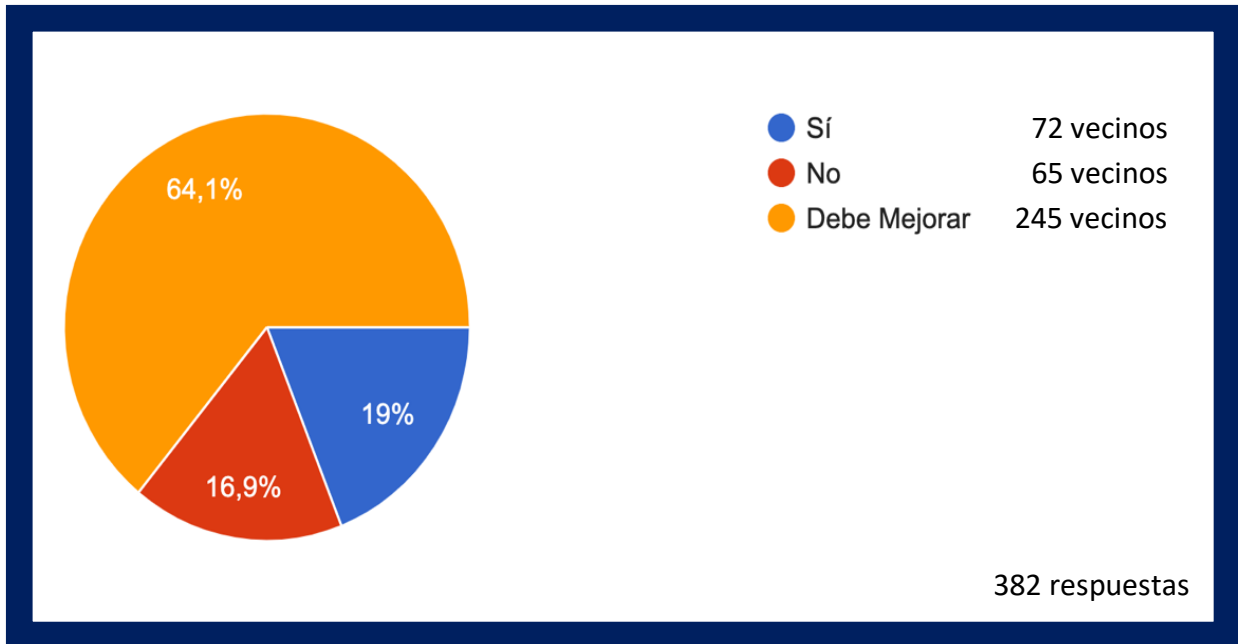
Fuente: Tagcrowd/ Elaboración Propia, 2021. Según datos encuesta.

El siguiente *Tagcrowd* despliega las palabras que por su mayoría la sociedad cobanera encuestada contestó como el tipo de contenido que quisieran y les gustaría ver en las redes sociales de la Municipalidad de Cobán.



9) ¿Lo satisface el servicio que le brinda la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz?

Figura 13

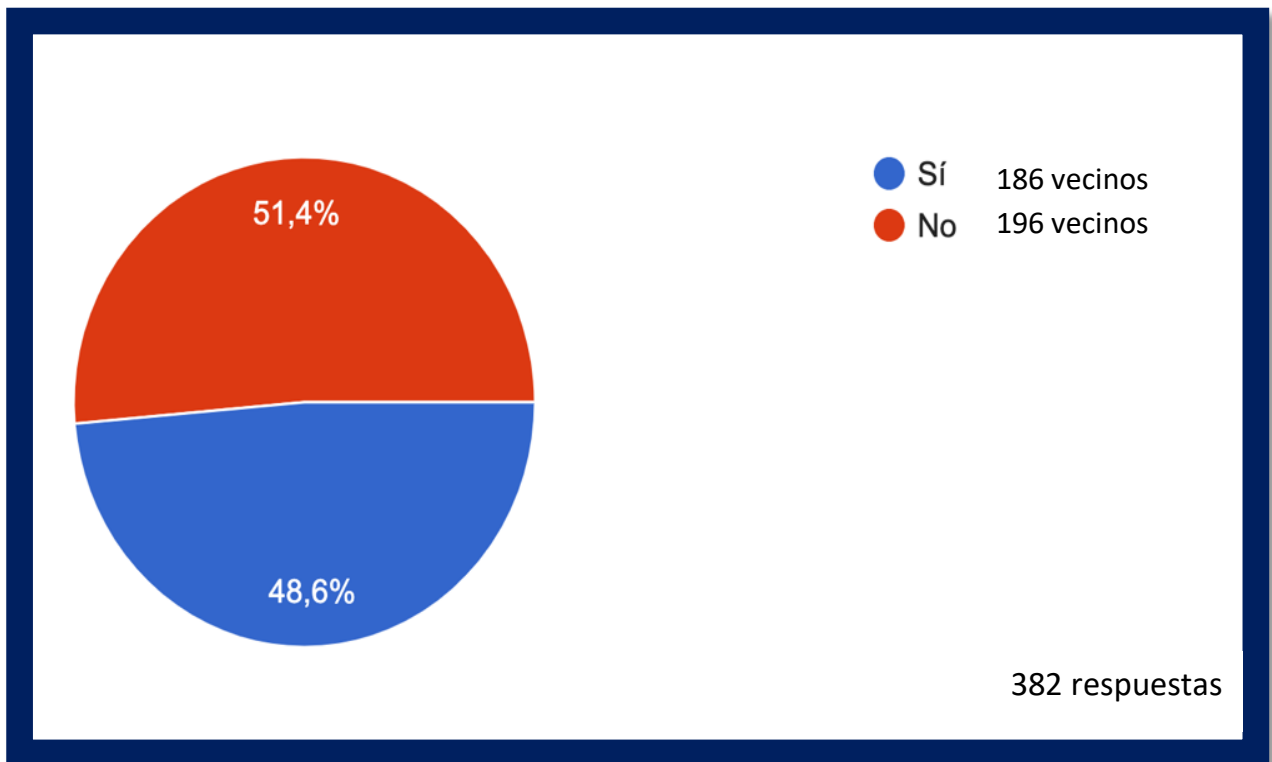


Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica el 64.1% de la población encuestada manifiesta que el servicio que le brinda la Municipalidad de Cobán a la población en general debe mejorar, comprendido por 245 personas, el 19% opina que si lo satisface el servicio brindado, comprendido por 72 personas y el 16.9% de la población argumenta que no está satisfecho con el servicio municipal a la población cobanera; comprendido por 65 personas. Llegando a la conclusión que la mayoría de los vecinos consideran que debe de mejorar el servicio que brinda la Municipalidad de Cobán.

10) ¿Conoce sobre algún proyecto que esté implementando la Municipalidad de Cobán?

Figura 14



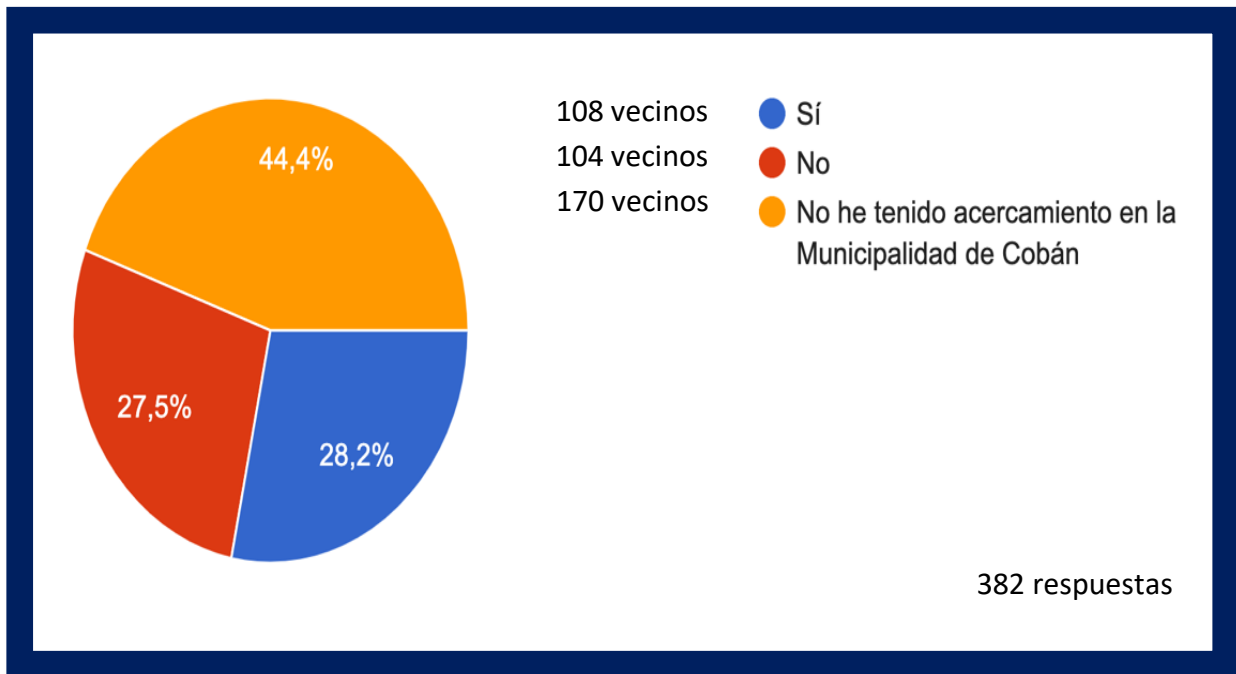
Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica el 51.4% de la población encuestada manifiesta que desconoce sobre algún proyecto que este implementando la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, comprendida por 196 personas, mientras que el 48.6% de los encuestados si tiene conocimiento de algún proyecto municipal; comprendida por 186 personas. Llegando a la conclusión que la mayoría de los encuestados no tienen conocimiento sobre algún proyecto que se esté llevando a cabo por parte de la municipalidad.



11) ¿Cree que el personal que lo ha atendido en la Municipalidad de Cobán está capacitado para desempeñar sus funciones?

Figura 15



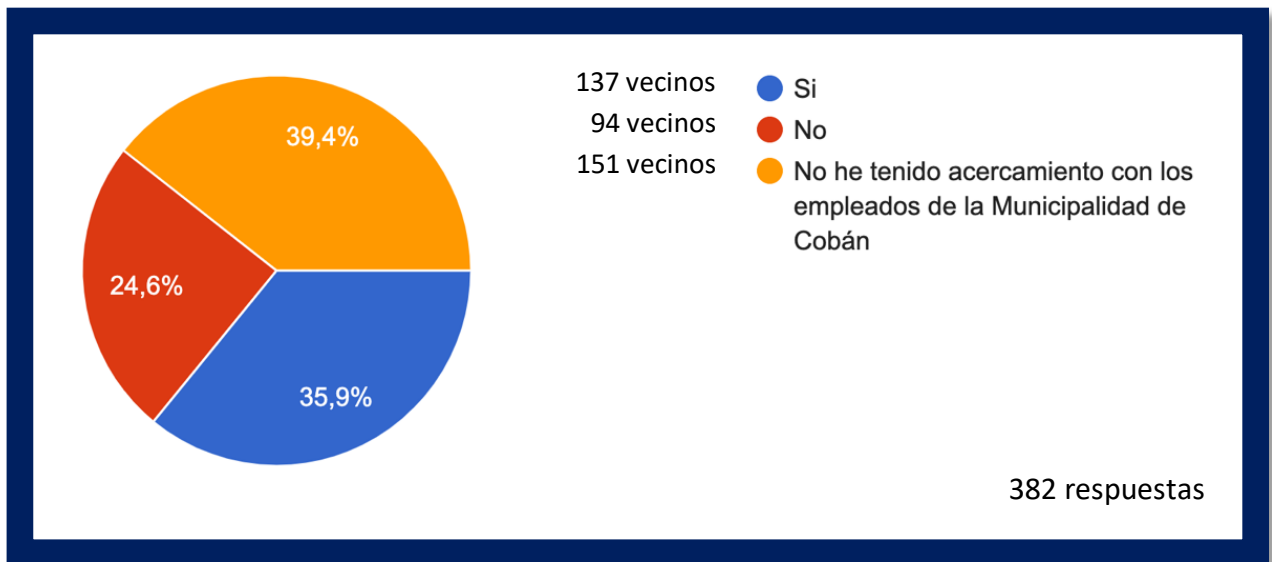
Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica el 44.4% de la población encuestada manifiesta que No ha tenido ningún tipo de acercamiento en la Municipalidad de Cobán, el cual comprende 170 personas, por lo que no puede responder si el personal que lo ha atendido en la municipalidad está capacitado para desempeñar sus funciones, el 28.2% determina que el personal si está capacitado, comprendiendo a 108 personas; mientras el 27.5% no cree que el personal lo esté, comprendido por 104 personas. Llegando a la conclusión que la mayoría de los encuestados no han tenido algún acercamiento a la municipalidad.



12) ¿Los empleados de la Municipalidad de Cobán, han sido amables y respetuosos cuando usted ha requerido sus servicios?

Figura 16



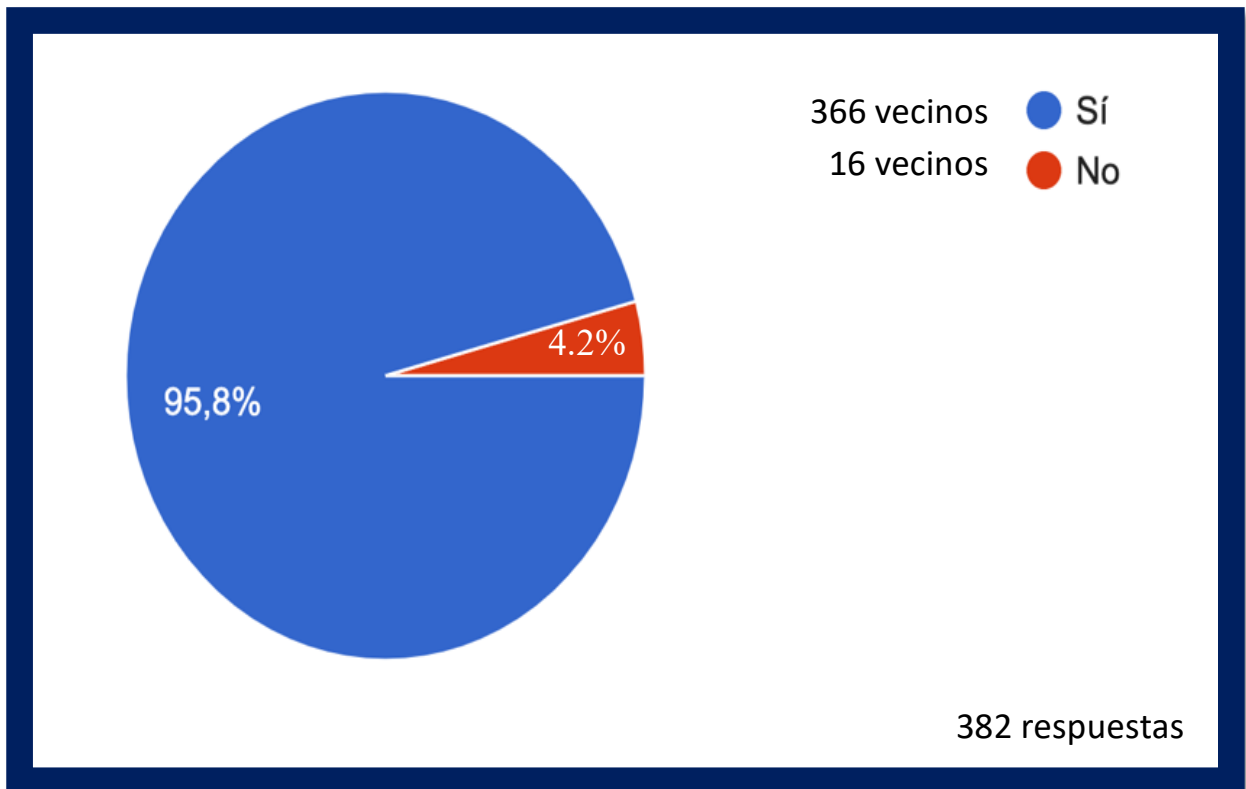
Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica el 39.4% de la población encuestada manifiesta que no ha tenido ningún tipo de acercamiento en la Municipalidad de Cobán, comprendido por 151 vecinos, por lo que no puede responder si el personal que lo ha atendido en la municipalidad ha sido amable y respetuoso con el usuario, el 35.9% determina que el personal ha sido amable y respetuoso al brindar los servicios, comprendido por 137 vecinos; mientras el 24.6% no cree que el personal sea cortés y comprende a 94 vecinos. Llegando a la conclusión que la mayoría de los vecinos no han tenido acercamiento con los empleados de la Municipalidad de Cobán.



13) ¿Cree que la Municipalidad de Cobán puede elaborar otros proyectos para el beneficio de la población cobanera?

Figura 17



Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica el 95.8% de la población encuestada opina que la Municipalidad de Cobán puede elaborar otros proyectos para el beneficio de la población cobanera, el cual comprende a 366 vecinos; mientras el 4.2% menciona que no creen que la municipalidad pueda elaborar otros proyectos para el beneficio de la sociedad cobanera, el cual comprende 16 vecinos. Teniendo como conclusión que la mayoría de los vecinos opina que la municipalidad puede elaborar otros proyectos para el desarrollo del municipio.



14)¿Como qué otros proyectos para el beneficio de la población cobanera podría implementar la municipalidad?

Figura 18



Fuente: Elaboración Propia, 2021. (Tagcrowd) según datos encuesta.

El siguiente Tagcrowd despliega las palabras que por su mayoría la sociedad cobanera encuestada contestó que otros proyectos para el beneficio de la población cobanera podrían implementarse por la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz.



15) ¿Tiene algún comentario o sugerencia que desee aportar a la Municipalidad de Cobán?

Figura 19



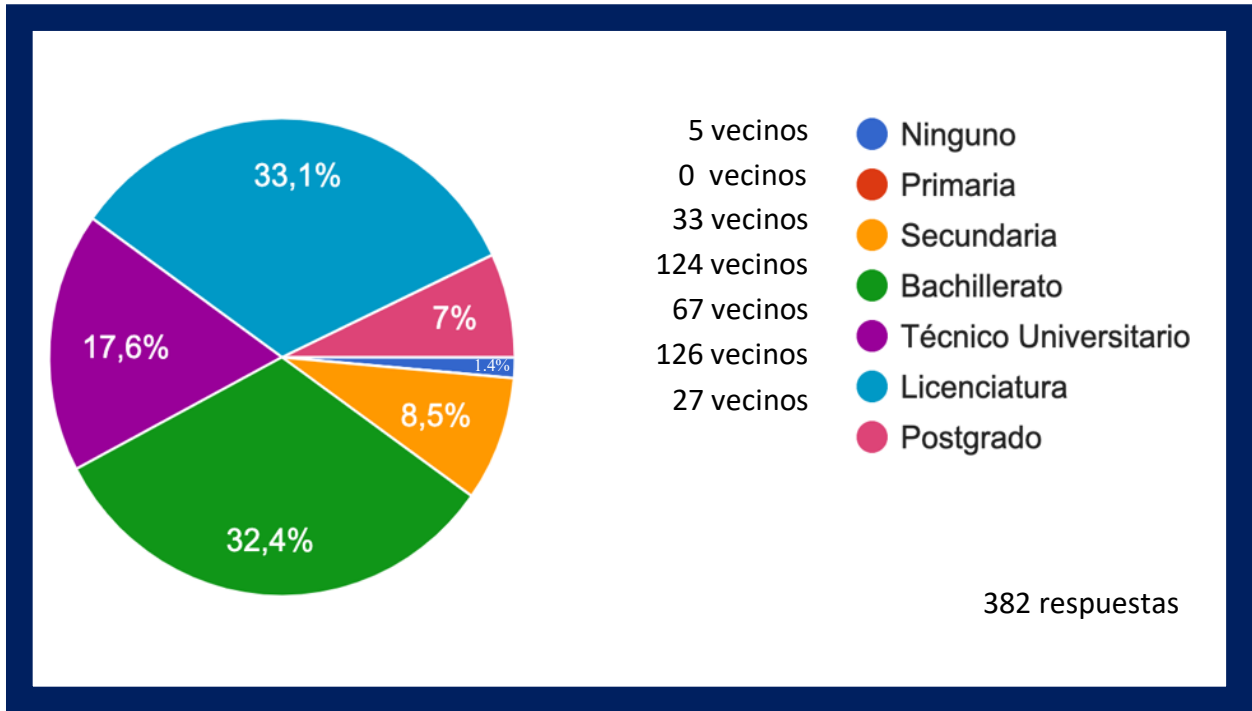
Fuente: Tagcrowd/ Elaboración Propia, 2021. Según datos encuesta.

El siguiente *Tagcrowd* despliega las palabras que por su mayoría la sociedad cobanera encuestada mencionó algún comentario o sugerencia que deseaban aportar a la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz.



16) ¿Qué nivel académico posee?

Figura 20



Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos estadísticos de esta gráfica fue identificado el nivel académico concluido por cada encuestado. En un 33.1% cuenta con un nivel académico de Licenciatura, comprendido por 126 vecinos, el 32.4% cuenta con un nivel académico de Bachillerato, comprendido por 124 vecinos, el 17.6% tiene un nivel académico en Técnico universitario, comprendido por 67 vecinos, el 8.5% cuenta con un nivel académico de secundaria, comprendido por 33 vecinos, el 7% cuenta con un nivel académico de postgrado, comprendido por 27 vecinos y en su minoría el 1.4% no cuenta con ningún nivel académico; comprendido por 5 vecinos y a nivel primaria no se tiene ningún dato estadístico. Llegando a la conclusión que el nivel Licenciatura y Bachillerato son los niveles académicos con más vecinos encuestados.





## 1.18. FODA

Es una herramienta, la cual permite analizar la situación actual de una empresa, organización/institución o persona. Gracias a esta herramienta se puede realizar una planificación estratégica, diseñada para implementar un análisis interno de fortalezas y debilidades; por otra parte a nivel externo como oportunidades y amenazas en la empresa o institución.

Desde este punto de vista es una sigla diseñada a partir de cada letra inicial: F.O.D.A. Es importante porque establece la situación real de una empresa u organización. Como epecistas nos ayuda a saber que soluciones proponer de forma acertada.

El FODA lo describimos como:

F = Fortalezas:

Son los atributos o destrezas que una empresa o institución tiene para alcanzar con sus objetivos empresariales o institucionales.

O = Oportunidades:

Son las condiciones externas de lo que está visualmente a la vista de todos o la popularidad y la competitividad que tenga la industria u organización las cuales son útiles para alcanzar el objetivo de comunicación.

D = Debilidades

Son lo perjudicial o los factores desfavorables para la ejecución del objetivo.

A = Amenazas:

Es lo perjudicial, lo que amenaza la supervivencia de la industria o empresa que externamente se establecen, las cuales pudieran convertirse en oportunidades para poder alcanzar el objetivo.



Tabla 3 F.O.D.A.

Comunicación Interna	<b>Fortalezas: (Interna)</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación interna entre cada gerencia municipal.</li><li>- Institución Sólida.</li><li>- Equipo profesional en cada área de trabajo.</li><li>- Personal capacitado para cada área.</li></ul>
	<b>Oportunidades: (Interna)</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Unión entre equipos de trabajo.</li><li>- Evolución tecnológica en cada dependencia.</li><li>- Oportunidad de crecimiento laboral.</li><li>- Áreas de trabajo personalizadas y delimitadas para atender necesidades personalizadas.</li></ul>
Comunicación Externa	<b>Debilidades: (Externa)</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de organización para agilizar compras internas.</li><li>- Falta de recurso de tiempo para la atención al usuario.</li><li>- Problemas de comunicación para el desarrollo.</li><li>- Desinformación por medios amarillistas de cada movimiento de la municipalidad de Cobán.</li></ul>
	<b>Amenazas: (Externa)</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipos divididos por grupos segmentados.</li><li>- Cambios de hábitos de los usuarios.</li><li>- Amenazas políticas.</li><li>- Falta de interés por la sociedad del contenido de la municipalidad.</li><li>- Falta de credibilidad de las acciones de la municipalidad.</li><li>- Rechazo con los miembros de EMETRA por enfrentamientos pasados que han manejado desde el año 2020 con la población cobanera.</li></ul>

Fuente: elaboración propia.



### **1.19. Problemas detectados**

Durante el diagnóstico de comunicación se pudo determinar desde la comunicación externa se pudo delimitar que la sociedad cobanera se informa mayormente de la red social que más utilizan: *Facebook*, en la página institucional tiene 46.284 seguidores, la red social que menos utilizan para informarse es *Twitter* teniendo 127 seguidores.

La sociedad cobanera solicita más proyectos para el bien de las comunidades aledañas del municipio, que logren terminar todos los proyectos de carreteras que ya iniciaron, que coloquen drenajes, agua estable en todas las zonas de Cobán y saneamiento de la misma.

La municipalidad debe velar por la comunicación para el desarrollo de la sociedad cobanera, ya que lleva una buena imagen institucional con sus proyectos de mejoramiento de carreteras, proyecto de cámaras de seguridad en todo el casco urbano de Cobán: C4; entre otros, pero deben reforzar la comunicación social para que las personas se sientan con más empatía en los proyectos que estén realizando y que realizarán a lo largo de la administración 2020- 2024.

### **1.20. Planteamiento del problema comunicacional**

Durante el período del estudio y análisis de investigación, se determinó los factores que influyen de manera negativa y positiva de la comunicación externa de la institución. Describiendo la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores de comunicación que fortalecen y disminuyen la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz?



### **1.21. Indicadores de éxito**

- La municipalidad cuenta con portales digitales institucionales donde la población puede informarse e interactuar.
- Las redes sociales institucionales pueden elevar su nivel de audiencia con material de interés más amplio y enriquecedor.

### **1.22. Proyecto a desarrollar**

Estrategía de Comunicación externa para mejorar la imagen municipal de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz; a nivel de comunicación para el desarrollo y a nivel social.



## Capítulo 2

### Plan estratégico de comunicación

#### 2.1 Plan de comunicación

Un plan estratégico de comunicación es una propuesta de acciones de comunicación basada en una serie de datos recopilados, objetivos y presupuestos debidamente planificados. Es una planificación de mercadeo; su función principal es mejorar la comunicación interna y externa para la organización, empresa e institución.

El plan de comunicación es fundamental para tener claro un camino a donde dirigirse. Si no se tiene un plan de estrategia de comunicación, cualquier forma de comunicación que se realice no avanzará, es por eso que hay que tener claro y definido un plan de estrategia para tener los resultados deseados. (Felipe, 2006).

#### 2.2 Misión

Promover el desarrollo integral del municipio de Cobán, bajo una estrategia de comunicación externa, para obtener un mayor impacto en las publicaciones actuales y futuras en sus diferentes plataformas digitales de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.

#### 2.3 Visión

Que la Municipalidad de Cobán comunique de manera efectiva que velan por el desarrollo social, económico, cultural y científico para el bienestar Cobán, generando relevancia e importancia en sus interacciones con la población con más publicaciones a nivel de interés social.



## 2.4 Elementos comunicacionales

### 2.4.1 Comunicación

Es la capacidad de interacción humana, entre una o más personas, desde el principio de los tiempos los seres pensantes han descubierto la manera de comunicación y conforme con el transcurso de los siglos ha evolucionado.

La comunicación no solo existe por medio del lenguaje ya que se presenta de distintas maneras como lo es el sistema braille, lenguaje de señas, escrito, oral, entre otros. Es importante el proceso comunicativo ya que nos permite organizarnos, intercambiar ideas, información, aprendemos y desarrollamos la interacción con las sociedades.

“El lenguaje es una facultad cognitiva compleja que nos permite codificar y expresar de manera flexible nuestros pensamientos y experiencias mediante estructuras jerárquicas (oraciones) formadas por unidades arbitrarias (palabras)” (Morgas 2012).

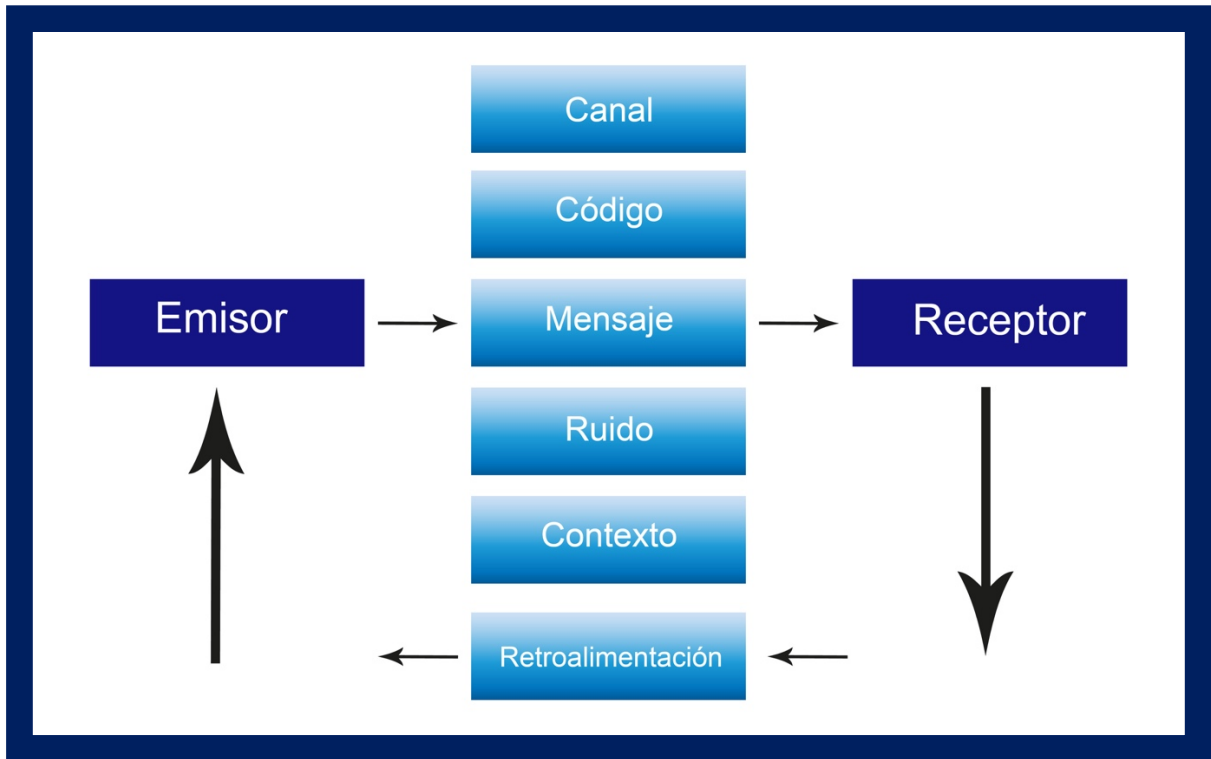
### 2.4.2 Elementos de la comunicación

Son factores que se interpone entre el proceso de envío y recepción de un mensaje. Estos elementos se comprenden de la siguiente manera:

- Emisor: Es quien emite el mensaje.
- Receptor: Es quien recibe el mensaje.
- Código: Es el conjunto de señales o signos que forman el mensaje.
- Mensaje: Es la información a transmitir.
- Canal de comunicación: Es el medio por el cual se transfiere el mensaje.
- Ruido: Son interferencias en el proceso de comunicación.
- Retroalimentación: La respuesta del receptor cuando ha recibido el mensaje.



Figura 21



Fuente: Elaboración propia.

Estos elementos interpretados bajo el diagnóstico de comunicación de la Municipalidad de Cobán se comprenden de la siguiente manera:

- Emisor: Municipalidad de Cobán.
- Receptor: Población del municipio de Cobán, Alta Verapaz.
- Código: Comunicación externa.
- Mensaje: Comunicación para el desarrollo, interacción con la población cobanera, avances y noticias del municipios.
- Canal de comunicación: *Facebook, Instagram, Página Web, Twitter*, perifoneo, publicidad de exteriores, boletines informativos.
- Ruido: Idioma materno, falta de interés.
- Retroalimentación: Más empatía con la municipalidad, atención sobre las publicaciones.



## 2.4.3 Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es un recurso estratégico cuyo valor reside en asegurar, la continuidad y éxito de las empresas e instituciones. Aportan a nivel interno mayor productividad, calidad; generando un mayor impacto a nivel externo.

### 2.4.3.1 Tipos de comunicación organizacional

Comunicación interna:

- Comunicación formal
  - a) Protocolos.
  - b) Manuales.
  - c) Reglamentos de la organización.
  - d) Flujos de comunicación.
  
- Comunicación informal
  - a) Convivencia de los empleados.
  
- Comunicación horizontal
  - a) Facilita compartir información entre y dentro de los equipos de trabajo.
  - b) Agiliza la coordinación de tareas.
  - c) Mejora las relaciones interpersonales.
  
- Comunicación vertical
  - a) Planificación de proyectos.
  - b) Evaluaciones.
  - c) Políticas de la empresa.



- Comunicación ascendente
  - a) Reuniones.
  - b) Encuestas.
  - c) Entrevistas.
  - d) Formularios de sugerencias.

#### Comunicación externa:

- Comunicación comercial
  - a) Vallas.
  - b) Avisos en publicaciones impresas.
  - c) Anuncios en medios digitales.
  - d) Tiempo comercial en radio y televisión.
  
- Comunicación pública
  - a) Relaciones públicas.
  - b) Publicidad.
  - c) Folletos informativos.
  - d) Notas de prensa.
  - e) Publicaciones web o redes sociales.

#### 2.4.4 Comunicación interna

La comunicación interna de una institución establece vínculos informativos de diversa naturaleza entre sus propias partes, ya sea desde los escritorios directivos hacia los trabajadores o viceversa, o entre compañeros de un mismo departamento.

Como su nombre indica, se da en el interior de las organizaciones y no sale generalmente a la luz, por lo que suele guiarse por lineamientos internos de la organización y dentro de ciertos márgenes prudente de confidencial para con mundo ajeno a la misma (María Estela Raffino, 2020).



#### 2.4.4.1 Tipos de comunicación interna

La Comunicación interna se clasifica de manera jerárquica institucional, que a continuación se detalla:

- Comunicación descendente

Es aquella que se maneja desde los niveles más altos de la jerarquía institucional hasta los niveles más bajos. En terminología diferentes de jefes a subalternos, de gerentes a trabajadores. Es comunicación unidireccional, cumple con notificar, participar en decisiones y dar instrucciones.

- Comunicación horizontal

Es aquella que se maneja entre pares, coordinadores de la misma altura, entre colegas de un mismo equipo de trabajo, entre jefes de distintos departamentos. No existe ningún tipo de relación jerárquica, generalmente se da para distribuir información, responder inquietudes entre otros.

- Comunicación ascendente

Es aquella que se maneja de los niveles más bajos de la jerarquía institucional hasta los niveles más altos. Este tipo de comunicación sirve para dar sugerencias, proposiciones, ideas, puntos de vista a quienes lideran la institución por decisiones estratégicas para llevar a cabo solicitudes formales.

- Comunicación transversal

Es aquella que abarca todos los niveles jerárquicos y se establece con el propósito de dotar a la empresa de un lenguaje común para conseguir una gestión participativa.



## 2.4.5 Comunicación externa

La comunicación externa tiene como objetivo mejorar la imagen de marca y esta vincula a las relaciones de la empresa con el resto del grupo de interés: consumidores, proveedores, accionistas y sociedad en general. La comunicación exterior es la unión entre la empresa o institución con la opinión pública, para informar sobre diversos aspectos de la vida empresarial o institucional (Ahmed, 2018).

### 2.4.5.1 Tipos de comunicación externa

- Comunicación externa operativa:

Es aquella que trata de la comunicación vinculada a una actividad y desenvolvimiento diario de la institución, la cual es producida con todos los públicos de la institución.

- Comunicación externa estratégica:

Es aquella que tiene como objetivo obtener información sobre todos los factores estratégicos de la institución que permitan elevar la posición competitiva de ella.

- Comunicación externa de notieridad:

Es aquella que hace referencia a la información relevante que la institución da a conocer sobre sus productos y servicios para mejorar su reputación y su imagen institucional.

La comunicación externa según el diagnóstico de comunicación para la Municipalidad de Cobán se proyecta trabajar bajo los tipos de comunicación externa de notieridad, para relevar a la institución, generar empatía, mejorar su reputación y su imagen como municipalidad.

También el tipo de comunicación externa operativa ya que vincula sus actividades diarias de la institución en la sociedad cobanera.



### 2.4.5.2 Canales de comunicación externa

Existen varios canales para establecer dinámicas de comunicación externa en una institución, algunas son:

- Publicidad impresa
- Publicidad en exteriores
- Notas de Prensa o Comunicados
- Redes Sociales
- Boletines Digitales
- Llamadas telefónicas

Los canales de comunicación externa que la Municipalidad de Cobán maneja actualmente son: el correo electrónico, grupos de *WhatsApp*, publicidad impresa, publicidad en exteriores, comunicados y redes sociales.

## 2.5 Alcances y límites de la estrategia

### Alcances

- Hombres y mujeres que residan en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
- Población del municipio de Cobán que utilicen como medio de comunicación una red social.

### Límites de la Estrategia

- Una de las limitantes a nivel social se encuentran las barreras de comunicación y ruidos ya que se restringen la ejecución del proyecto proyectado puesto a que no toda la sociedad cobanera hablan el idioma español, ya que existe el idioma Q'eqchi'.





Por lo que no tienen las mismas experiencias, el pensamiento, el grado individual de conciencia y la manera de interpretar la realidad es distinta. Se sabe que no se puede transformar aquello que no se conoce ni se admite, “En comunicación educativa estamos condicionados por el grado de percepción social de nuestros destinatarios” (Kaplún, 2002).

## 2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que concede al conocimiento científico. Se entiende también como el conjunto sistemático de estrategias, procedimientos, técnicas, pasos y tareas que se siguen para recolectar los datos y abordar sus análisis, con el objetivo de hallar una solución al problema (Sampieri, 2014).

Con base a los resultados del Diagnóstico, se realizó un análisis inicial, se trabajó con una investigación descriptiva, tipo de enfoque mixto, con entrevistas a profundidad, una encuesta a la población cobanera y con la observación de tipo directa.

Tabla 4

Plan de acción de comunicación externa, Municipalidad de Cobán, A.V.

Meta	Acciones	Indicadores	Responsable	Tiempo	Resultado esperado
<b>Que la Municipalidad de Cobán fortalezca su comunicación externa.</b>	1 Diseño de un arte de visión y misión.	Los usuarios que ingresan a las instalaciones.	Epesista de la Universidad de San Carlos, Londy Velásquez	Julio	Que los usuarios conozcan la misión y visión.
	88 Diseños de post de redes sociales sobre festividades.	Los usuarios que interactúan en redes sociales de la municipalidad.		Julio - Agosto	Crear empatía entre la sociedad de Cobán y la municipalidad.
	9 Campañas informativas.	Los usuarios que residen en Cobán.		Agosto - Septiembre	Concientizar a la población.

Fuente: Elaboración propia.



### 2.6.1. Objetivo general y específicos

#### Objetivo General

- Fortalecer la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.

#### Objetivos Específicos

- Promover la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán con la sociedad del municipio.
- Impulsar la identidad institucional por medio de la empatía entre la sociedad de Cobán y la municipalidad.
- Concientizar a la población cobanera por medio de campañas publicitarias informativas.

### 2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos

- A) Para promover la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán con la sociedad del municipio.
- Diseñar un arte para señalética de visión y misión, para que el usuario pueda visualizar que tienen identidad institucional en la municipalidad.
- B) Para impulsar la identidad institucional por medio de la empatía entre la sociedad de Cobán y la municipalidad por medio de comunicación para el desarrollo.
- Ejecutar y presentar las propuestas al equipo de la Secretaría de Comunicación Social de la Municipalidad de Cobán.
  - Programar post de redes sociales para *Facebook e Instagram*, sobre las festividades importantes, para generar más interacción de comunicación social a la población cobanera.
- C) Para concientizar a la población cobanera por medio de campañas informativas.
- Ejecutar campaña del programa EPSUM (Equipo Profesional Supervisado Multidisciplinario).



- Ejecutar campaña “Mi salud, Mi responsabilidad”.
- Ejecutar campaña “Escuela para padres”.
- Ejecutar campaña “Prevención de muerte materna”.
- Ejecutar campaña “Soñemos por Guate”.
- Ejecutar campaña “No violencia a la mujer”.
- Ejecutar campaña “Soy profesional”
- Ejecutar campaña para la comunidad Santo Domingo las Cuevas, Cobán.
- Ejecutar campaña para las comunidades de Chicoj y Chicoj Raxquix.

### 2.6.3. Los indicadores para medir su cumplimiento

**Tabla 5**

Indicadores del Plan estratégico de comunicación externa, Municipalidad de Cobán.

Objetivo general	Objetivos específicos	Acciones	Indicadores	Modos de verificación
<b>Fortalecer la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.</b>	Promover la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán con la sociedad del municipio.	1 Diseño de un arte de visión y misión.	Reacción (al observar)	Nivel de atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfactoria.</li> <li>• Insatisfactoria.</li> </ul>
	Impulsar la identidad institucional por medio de la empatía entre la sociedad de Cobán y la municipalidad.	88 Diseños de post de redes sociales sobre festividades.	Engagement (nivel de fidelidad).	Cantidad de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguidores</li> <li>• Me gusta</li> <li>• Comentarios</li> <li>• Veces compartidas.</li> </ul>
	Concientizar a la población cobanera por medio de campañas informativas.	9 Campañas Publicitarias informativas.	Reacción Tasa de cobertura.	Nivel de Atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfactoria.</li> <li>• Insatisfactoria.</li> </ul> Porcentaje de personas alcanzadas.

Fuente: Elaboración propia.



Los objetivos deben ser supervisados apropiadamente para determinar la funcionalidad y el éxito, los indicadores que se proponen para medir el cumplimiento son los siguientes:

- Cantidad de colaboradores que vieron las publicaciones.
- Cantidad de colaboradores que interactuaron con las publicaciones, como los comentarios, los me gusta.
- Cantidad de alcance orgánico en las publicaciones de las páginas institucionales oficiales de la municipalidad.

#### Indicadores cualitativos

Se contempla además la implementación de indicadores cualitativos que permitan conocer la opinión del público objetivo como:

- Entrevista a los jefes y encargados de cada dependencia de la Municipalidad de Cobán.

#### 2.6.4. Los instrumentos:

La estrategia necesita de elementos, algunas técnicas y actividades que permitan alcanzar los fines planteados en el plan de comunicación, para lo cual se hace necesario determinar plazos para asegurar la correcta operatividad de la misma, ante lo cual se definen los siguientes:

- Aprobación y presentación de contenido para la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz (Julio - semana 2).
- Aprobación y presentación de campañas a ejecutar para la Municipalidad de Cobán. (Mes de Julio).
- Ejecución de arte de señalética de visión y misión de la municipalidad. (Mes de Julio).
- Ejecución de post para redes sociales, festividades 2022. De la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz (Julio – durante el mes).



- Ejecución de la campaña del programa EPSUM (Equipo Profesional Supervisado Multidisciplinario) a la sociedad cobanera. (mes de julio).
- Ejecución de la campaña “Mi salud, Mi responsabilidad” para concientizar el uso de anticonceptivos, a la sociedad cobanera, (mes de julio).
- Ejecución de la campaña “Escuela para padres” para los padres de la sociedad cobanera. (mes de julio).
- Ejecución de la campaña “Prevención de muerte materna” para concientizar a las mujeres de la sociedad cobanera. (mes de agosto).
- Ejecución de la campaña “Soñemos por Guate” para motivar a la juventud de la sociedad cobanera a estudiar. (mes de agosto).
- Ejecución de la campaña “No violencia a la mujer” para crear conciencia en la sociedad cobanera. (mes de agosto).
- Ejecución de la campaña “Soy profesional” para motivar a la sociedad cobanera. (mes de septiembre).
- Ejecución de la campaña para la comunidad Santo Domingo las Cuevas, Cobán para motivar a los padres de la sociedad cobanera. (mes de septiembre).
- Ejecución de la campaña para las comunidades de Chicoj y Chicoj Raxquix, para fomentar el emprendimiento femenino. (mes de septiembre).

## 2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia

### 2.6.5.1 Propuesta 1: Señalética misión y visión

Actividad	Descripción
Señalética Misión y Visión.	<b>Versión 1</b> Visual: Arte estático Tema: Fortalecimiento visual de la historia, misión y visión de la Municipalidad de Cobán. Cantidad: 1 en cada departamento.



### 2.6.5.2 Propuesta 2: Campaña EPSUM

Actividad	Descripción
Campaña Epsum	<p>Versión 1</p> <p>Formato: MP4, PNG Y JPG</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Requisitos, condiciones y beneficios de pertenecer al programa EPSUM.</p> <p>Cantidad: 3 materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 video institucional de 1:31 minutos.</li><li>• 1 afiche informativo.</li><li>• 1 trifoliar informativo.</li></ul>

### 2.6.5.3 Propuesta 3: Campaña “mi salud, mi responsabilidad”.

Actividad	Descripción
Campaña “Mi salud, mi responsabilidad”	<p>Versión 1</p> <p>Formato: PNG Y JPG</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Responsabilidad sexual, con métodos anticonceptivos, del programa Juan Bautista Gutierrez.</p> <p>Cantidad: 5 materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Afiche informativo español.</li><li>• Afiche informativo Q’eqchi’.</li><li>• Manta vinílica español.</li><li>• Manta vinílica Q’eqchi’.</li><li>• Trifoliar informativo español.</li></ul>





#### 2.6.5.4 Propuesta 4: Campaña “escuela para padres”

Actividad	Descripción
Campaña “Escuela para padres”	<p>Versión 1</p> <p>Formato: JPG Y PNG.</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Escuela para padres, de la Fundación Juan Bautista Gutierrez.</p> <p>Cantidad: 6 materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Afiche informativo en español.</li><li>• Afiche informativo en Q’eqchi’.</li><li>• Manta vinílica en español.</li><li>• Manta vinílica en Q’eqchi’.</li><li>• Volante informativo en español.</li><li>• Volante informativo en Q’eqchi’.</li></ul>

#### 2.6.5.5 Propuesta 5: Campaña “prevención de muerte materna”

Actividad	Descripción
Campaña “Prevención de muerte Materna”	<p>Versión 1</p> <p>Formato: JPG, PNG Y MP4.</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Prevención de muerte materna en mujeres de Guatemala, con la institución Tula Salud.</p> <p>Cantidad: 3 materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Infografía.</li><li>• Volante informativo.</li><li>• Video institucional de 15 segundos.</li></ul>



### 2.6.5.6 Propuesta 6: Campaña “soñemos por Guate”

Actividad	Descripción
Campaña “Soñemos por Guate”	<p>Versión 1</p> <p>Formato: MP4.</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Expresión artística, idioma español y matemáticas en segundo básico, con la institución Soñemos por Guate.</p> <p>Cantidad: 3 materiales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Video de Expresión Artística, 15 Seg.</li><li>• Video de Idioma Español, 15 Seg.</li><li>• Video de Matemáticas, 15 Seg.</li></ul>

### 2.6.5.7 Propuesta 7: Campaña “no a la violencia contra las mujeres”

Actividad	Descripción
Campaña “No a la violencia contra las mujeres”	<p>Versión 1</p> <p>Formato: PNG Y JPG.</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Violencia contra las mujeres, tipo de violencia hacia la mujer, con la institución Médicos del Mundo.</p> <p>Cantidad: 4 materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Infografía en español.</li><li>• Manta vinílica en español.</li><li>• Manta vinílica en Q’eqchi’.</li><li>• Trifoliar informativo en español.</li></ul>



### 2.6.5.8 Propuesta 8: Campaña “soy profesional”

Actividad	Descripción
Campaña “Soy profesional”	<p>Versión 1</p> <p>Formato: PNG Y JPG.</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Profesiones y técnicos para la sociedad cobanera, por medio de la institución Swiss Contact.</p> <p>Cantidad: 3 materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Afiche informativo.</li><li>• Volante informativo.</li><li>• Manta vinílica.</li></ul>

### 2.6.5.9 Propuesta 9: Campaña para la comunidad de Santo Domingo las Cuevas, Cobán.

Actividad	Descripción
Campaña para la comunidad de Santo Domingo las Cuevas, Cobán, A.V.	<p>Versión 1</p> <p>Formato: PNG Y JPG.</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Escuela para padres para motivarlos a que permitan a sus hijos asistir a la escuela.</p> <p>Cantidad: 4 materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Afiche informativo español.</li><li>• Afiche informativo Q’eqchi’.</li><li>• Manta vinílica español.</li><li>• Manta vinílica Q’eqchi’.</li></ul>



#### 2.6.5.10 Propuesta 10: Campaña para las comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán.

Actividad	Descripción
Campaña para las comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán; A.V.	<p>Versión 1</p> <p>Formato: PNG Y JPG.</p> <p>Tipo: Campaña publicitaria informativa.</p> <p>Tema: Emprendimiento femenino y capacitación a madres de familia de problemas sociales en la adolescencia.</p> <p>Cantidad: 18 materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Afiche emprendimiento.</li><li>• 1 Manta vinílica emprendimiento.</li><li>• 14 afiches para capacitación de madres.</li></ul>

#### 2.6.5.11 Propuesta 11: Artes gráficos de las festividades

Actividad	Descripción
Ejecución de 88 artes gráficos festividades	<p>Versión 1</p> <p>Formato: PNG Y JPG</p> <p>Tipo: Artes gráficos para redes sociales de la Municipalidad de Cobán.</p> <p>Tema: Festividades del año 2022 del primer semestre del año. (de enero a junio).</p> <p>Cantidad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 44 artes para <i>Facebook</i> y</li><li>• 44 artes para <i>Instagram</i>.</li></ul>



## 2.7 Financiamiento

Respecto al financiamiento es importante mencionar que el proyecto propuesto será ejecutado por medios digitales propios de la Municipalidad de Cobán, se espera un alcance orgánico y el alcance estratégico que se pueda lograr. Así como llevarlo a la realidad con el recurso técnico y humano de la municipalidad.

## 2.8 Presupuesto

Tabla 6  
Resumen de presupuesto

Presupuesto sugerido:	
Artes para post en <i>Facebook e Instagram</i> .	Q.3,960.00
Artes para historias en <i>Facebook e Instagram</i> .	Q.3,960.00
Diseño de señalética para misión y visión de la institución.	Q.120.00
Diseños de afiche para publicidad en exteriores.	Q.2,610.00
Diseño de infografía.	Q.100.00
Diseño de trifoliar.	Q.600.00
Diseños de mantas vinílicas.	Q.1,000.00
Diseños de volante, formato media carta.	Q.135.00
Videos institucionales de 15 segundos.	Q.2,000.00
Video institucional de 1:31 minutos.	Q.1,500.00

Fuente: Elaboración propia.



## 2.9 Beneficiarios

De manera directa el impacto del beneficio lo tendrá, inicialmente, la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz. Mediante los esfuerzos que buscan identificar las desigualdades para impactar a las autoridades encargadas de agilizar los procesos de presupuestos. Lo identificado en este documento pretende proponer que prevalezca el sentido de la empatía con la sociedad cobanera por medio de sus acciones con un enfoque social; siempre guardando y fomentando la medida de prevención e higiene ante la pandemia de Covid-19.

La población en general se beneficia con el acceso total a este material para los usos que consideren necesarios. Otro grupo que será beneficiado con este aporte académico son los estudiantes universitarios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Guatemala.

## 2.10 Recursos Humanos

PERSONAL	CARGO	ACTIVIDAD A REALIZAR
<b>Ingeniero Leonel Chacón</b>	Alcalde municipal de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.	Máxima autoridad en la municipalidad promueve el desarrollo económico, social y cultural de la Cobán.
<b>Ingeniera Carolina Valdez</b>	Encargada de Cooperación Externa de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz.	Encargada de gestionar, coordinar la gestión externa de la municipalidad.
<b>Lic. Mayleen Pacay</b>	Encargada de la Secretaría de Comunicación Social en la Municipalidad de Cobán.	Jefa inmediata del departamento de Comunicación Social, quién aprueba y delega permisos al encargado municipal.





<b>Licenciada Ingrid Polanco</b>	Coordinadora EPSUM Región Verapaz.	Coordina al equipo profesional supervisado multidisciplinario de la región verapaz.
<b>Doctor José Torres</b>	Coordinador EPS ECC USAC 2021.	Coordina el programa de Ejercicio Profesional Supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
<b>Máster Evelin Morazán</b>	Supervisora de grupo EPS ECC USAC 2021.	Supervisa a los estudiantes del EPS 2021 de la ECC USAC.
<b>Londy Gabriela Velásquez Solorzano</b>	Estudiante de EPS de Licenciatura de la Universidad de San Carlos del área de Comunicación Social.	Encargada de elaborar estrategias y artes gráficos para la Municipalidad de Cobán.

Equipo y mobiliario:

- √ *Laptop* MacBook Air 13”, Early 2015, 8GB, 1.6 GHz Intel Core i5 de dos núcleos.
- √ Mouse inalámbrico, marca MAC.
- √ Silla de oficina
- √ *Internet* residencial
- √ *Ipad* 8 Generación MAC.
- √ WACOM para ilustrar en MAC.



## 2.11 Área geográfica de acción: mencionar el área geográfica donde realizará todas las acciones

Las operaciones en cuanto a la coordinación, producción y gestión de la estrategia de comunicación social será en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz, vía comunicación personal por medio de llamadas telefónicas, videoconferencias, correos electrónicos y aplicación de mensajería *WhatsApp*. La divulgación en las plataformas digitales institucionales de la Municipalidad de Cobán se realizará desde las instalaciones de la municipalidad, ubicadas en la zona 1 de Cobán.

De igual manera, el material gráfico elaborado se le entregará a la Secretaría de Comunicación Social para lograr la difusión indicada en los medios de comunicación a los que se tenga las puertas abiertas a nivel municipal. Teniendo un cálculo de alcance al Municipio de Cobán y sus comunidades aledañas.

## 2.12 Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 7

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica y Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Fortalecimiento visual de interiores de las instalaciones de la Municipalidad de Cobán.	Implementar señalética con la misión y la visión de la municipalidad para que sea de impacto visual.	Q.60.00 aprox. Por cada Señalética.	Epesista Londy Velásquez	Municipalidad de Cobán	Ejecución AGOSTO Programación OCTUBRE

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 8

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica y Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Campañas de publicidad informativas para la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán, A.V.	Campaña Programa EPSUM.	Q.1,790.00	Epesista Londy Gabriela Velásquez Solorzano	Municipalidad de Cobán	Julio
	Campaña “Mi salud,Mi responsabilidad”	Q. 580.00			Julio
	Campaña “Escuela para padres”	Q. 470.00			Julio
	Campaña “Prevención de muerte materna”	Q. 700.00			Agosto
	Campaña “Soñemos por Guate”	Q.1,500.00			Agosto
	Campaña “No violencia contra la mujer”	Q.500.00			Agosto
	Campaña “Soy profesional”	Q.245.00			Septiembre
	Campaña para comunidad de Santo Domingo las Cuevas, Cobán	Q.400.00			Septiembre
	Campaña para las comunidades de Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán.	Q.1,800.00			Septiembre

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 9

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica y Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Plan Operacional Departamento de Comunicación.	Post para redes sociales de la Municipalidad de Cobán con las festividades del año 2022 del primer semestre del año.	Q.7,920.00	Epesista Londy Velásquez.	Municipalidad de Cobán.	Julio y agosto.

Fuente: Elaboración propia.

## 2.13 Cronograma del plan de comunicación

Tabla 10

ACTIVIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	
Señalética de Misión y Visión.	Ejecución			Programación		
Campaña programa EPSUM.	Ejecución					
Campaña “Mi salud, Mi responsabilidad”.	Ejecución				Programación	
Campaña “Escuela para padres”	Ejecución				Programación	
Campaña “Prevención de muerte materna”		Ejecución			Programación	
Campaña “Soñemos por Guate”		Ejecución			Programación	
Campaña “No violencia contra la mujer”.		Ejecución			Programación	
Campaña “Soy profesional”.			Ejecución		Programación	
Campaña para Santo Domingo las Cuevas, Cobán.			Ejecución		Programación	
Campaña para Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán.			Ejecución		Programación	
Ejecución de Artes gráficos.	Ejecución de artes gráficos.					
Programación de Artes gráficos festividades 2022.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	PROGRAMACIÓN 2,022.					

Fuente: Elaboración propia.



## Capítulo 3

### Ejecución de la estrategia

#### Informe de la ejecución:

Para la estrategia se realizaron 11 ejecuciones para la comunicación externa de la Municipalidad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz:

1 Señalética de visión y misión de la municipalidad.

9 Campañas de publicidad informativas para la población cobanera:

- Campaña 1: Programa EPSUM (Equipo Profesional Supervisado Multidisciplinario)
- Campaña 2: “Mi salud, Mi responsabilidad”
- Campaña 3: “Escuela para padres”
- Campaña 4: “Prevención de muerte materna”
- Campaña 5: “Soñemos por Guate”
- Campaña 6: “No violencia a la mujer”
- Campaña 7: “Soy profesional”
- Campaña 8: Para la comunidad Santo Domingo las Cuevas, Cobán
- Campaña 9: Para las comunidades de Chicoj y Chicoj Raxquix.

88 post para redes sociales de festividades del primer semestre 2022:

- 44 post para publicaciones de *Facebook e Instagram*.
- 44 post para stories de *Facebook e Instagram*.



### 3.1 Ejecución 1: Señalética de visión y misión

Tabla 11


<p>Objetivo de la Actividad</p>	<p>Implementar señalética con la misión y la visión de la municipalidad, para que el usuario pueda visualizar que tienen identidad institucional en la municipalidad.</p>
<p>Medio Utilizado</p>	<p>Instalaciones de la Municipalidad de Cobán.</p>
<p>Área geográfica de impacto</p>	<p>Municipio de Cobán, A.V.</p>
<p>Presupuesto en esta acción: (Describa el monto que ejecutó para ésta Acción)</p>	<p>Q.120.00 Diseño de señalética.</p>
<p>Comprobación del Material (captura de pantalla y link)</p>	

Fuente: Elaboración propia.



### 3.2. Nombre de la ejecución 2: Campaña 1, EPSUM

Tabla 12

Versión 2	Campaña 1. EPSUM
Objetivo de la Actividad	Fortalecer la gestión pública para elevar la calidad de servicios públicos en la municipalidad, dando a conocer los beneficios del programa EPSUM.
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describe el monto que ejecutó para ésta Acción)	Afiche Q.90.00 Trifoliar Q.200.00 Video institucional 1.31 min: Q.1,500.00 Total: Q.1,790.00
Comprobación del Material (captura de pantalla y link)	

Fuente: Elaboración propia.



### 3.3. Nombre de la ejecución 3: Campaña 2: “mi salud, mi responsabilidad”

Tabla 13

<b>Versión 3</b>	<b>Campaña 2: “Mi salud, Mi responsabilidad”</b>
Objetivo de la Actividad	Informar y concientizar sobre la prevención de embarazos en adolescentes de la sociedad de Cobán
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describe el monto que ejecutó para ésta Acción)	Afiches 2: Q.180.00 Trifoliar 1: Q.200.00 Mant 2: Q.200.00 Total: Q.580.00
Comprobación del Material (captura de pantalla y link)	

Fuente: Elaboración propia.



### 3.4. Nombre de la ejecución 4: Campaña 3: “escuela para padres”

Tabla 14

Versión 4	Campaña 3: “Escuela para padres”
Objetivo de la Actividad	Dar a conocer la escuela de padres que Fundación Juan Bautista Gutierrez coordina.
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describa el monto que ejecutó para ésta Acción)	Afiches 2: Q.180.00 Mantas 2: Q.200.00 Volantes 2: Q. 90.00 Total: Q.470.00
Comprobación del Material	

Fuente: Elaboración propia.

### 3.5. Nombre de la ejecución 5: Campaña 4: “prevención de muerte materna”

Tabla 15

Versión 5	Campaña 4: “Prevención de muerte materna”
Objetivo de la Actividad	Concientizar a las futuras madres para que tomen sus precauciones y cuidados, para evitar la mortalidad materna.
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describe el monto que ejecutó para ésta Acción)	Infografía: Q.100.00 Afiche: Q.100.00 Video: Q.500.00 Total: Q.700.00
Comprobación del Material	<p>¿Qué es la mortalidad materna?</p> <p>La mortalidad materna en Guatemala es un problema que predomina en su mayoría en niñas y adolescentes por embarazos mal controlados, descuidados, o por falta de desarrollo del cuerpo de la madre.</p> <p>Previene la muerte materna informandote más sobre el tema en nuestra plataforma E-salud.</p> <p><b>¡Cuidate!</b></p> <p>En Guatemala la tasa de mortalidad materna es de 105.9 por 100,000 nacidos vivos.</p> <p>Las principales causas de Muerte Materna son: Hemorragia post parto 49%, Toxemia del embarazo 12%, Sepsis puerperal 10% y Eclamsia 9%.</p> <p>La muerte materna y neonatal es una problemática de salud pública, la mortalidad materna afecta a las mujeres, pero también a las familias y sociedad en su conjunto</p> <p>TulaSalud</p>

Fuente: Elaboración propia.



### 3.6. Nombre de la ejecución 6: Campaña 5: “soñemos por Guate”

Tabla 16

Versión 6	Campaña 5: “Soñemos por Guate”
Objetivo de la Actividad	Incentivar a los adolescentes a estudiar la carrera básica para su superación profesional.
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describa el monto que ejecutó para ésta Acción)	Videos institucionales 3: Q.500.00 C/U Total: Q.1,500.00
Comprobación del Material	

Fuente: Elaboración propia.

### 3.7. Nombre de la ejecución 7: Campaña 6: “no violencia contra la mujer”

Tabla 17

Versión 7	Campaña 6: “No violencia contra la mujer”
Objetivo de la Actividad	Dar a conocer los tipos de violencia contra la mujer y como prevenirlos.
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describe el monto que ejecutó para ésta Acción)	Afiche: Q.100.00 Mantas vinilicas 2: Q.200.00 Trifoliar: Q.200.00 Total: Q.500.00
Comprobación del Material	

Fuente: Elaboración propia.



### 3.8. Nombre de la ejecución 8: Campaña 7: “soy profesional”

Tabla 18

Versión 8	Campaña 7: “Soy profesional”
Objetivo de la Actividad	Incentivar a la juventud por el programa de orientación técnica vocacional y ocupacional que buscan seguir una profesión o técnico.
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describe el monto que ejecutó para ésta Acción)	Afiche: Q.100.00 Volante: Q. 45.00 Manta: Q.100.00 Total: Q.245.00
Comprobación del Material	

Fuente: Elaboración propia.



### 3.9. Nombre de la ejecución 9: Campaña 8: para la comunidad Santo Domingo las Cuevas, Cobán.

Tabla 19


Versión 9	Campaña 8: para la comunidad Santo Domingo las Cuevas, Cobán.
Objetivo de la Actividad	Persuadir a los padres de familia de la comunidad de Santo Domingo las Cuevas para que apoyen a que sus hijos obtengan estudios.
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describa el monto que ejecutó para ésta Acción)	Mantas 2: Q.200.00 Afiches : Q.200.00 Total: Q.400.00
Comprobación del Material	

Fuente: Elaboración propia.



### 3.10. Nombre de la ejecución 10: Campaña 9: para las comunidades de Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán.

Tabla 20

<b>Versión 10</b>	<b>Campaña 9: para las comunidades de Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán.</b>
Objetivo de la Actividad	Incentivar y capacitar a las mujeres de las comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix a emprender y conocer como poder apoyar a sus hijos en la adolescencia.
Medio Utilizado	Población que viva en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Área geográfica de impacto	Municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.
Presupuesto en esta acción: (Describe el monto que ejecutó para ésta Acción)	Afiches 17: Q.1,700.00 Manta 1: Q. 100.00 Total: Q.1,800.00
Comprobación del Material	

Fuente: Elaboración propia.





### 3.11. Nombre de la ejecución 11: Artes gráficos de festividades 2022.

Tabla 21

<b>Versión 11</b>	<b>Ejecución de Artes gráficos de festividades 2022.</b>			
Objetivo de la Actividad	Plan operacional del departamento de comunicación, por medio de artes gráficos para redes sociales de las festividades del año 2022.			
Medio Utilizado	<b>Red social</b>	<b>Grupo Objetivo</b>		
	<i>Facebook</i>	18 a 65 años		
	<i>Instagram</i>	15 a 35 años.		
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población con acceso a internet y dispositivos móviles.</li> <li>• Población de la municipalidad de Cobán, A.V.</li> </ul>			
Presupuesto en esta acción: (Describa el monto que ejecutó para ésta Acción)	<b>Descripción</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Total</b>
	<b>Paquete FBB</b>	Q.90.00	44	Q.3,960.00
	<b>Paquete IG.</b>	Q.90.00	44	Q.3,960.00
	<b>Total</b>	-	88	Q.7,920.00
Comprobación del Material (captura de pantalla y link)	ENERO  			

Fuente: Elaboración propia.



### 3.12. Actividades y calendarización:

(Anotar todas las actividades realizadas en un cronograma desde el diagnóstico hasta que concluyó).

Tabla 22

DESCRIPCIÓN	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.
Diagnóstico de comunicación.								
Planteamiento de Estrategia de Comunicación								
Estrategia de Comunicación Externa.								
Encuesta de Comunicación Externa.								

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23

DESCRIPCIÓN	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
Elaboración de Señalética de Visión y Misión.							
Elaboración de 9 campañas de publicidad informativas para la población cobanera.							
Elaboración de Artes gráficos de festividades para 2022.							
Etapas de correcciones y entrega de artes finales.							

Fuente: Elaboración propia.



## Conclusiones

- Al ejecutar el presente diagnóstico de comunicación externa para la Municipalidad de Cobán del departamento de Alta Verapaz, se tuvo que llevar a cabo a diferentes públicos para evaluar ambos tipos de comunicación y así poder tener un parámetro asertivo en el desarrollo del análisis.
- Se recolectó información sobre la opinión de la sociedad cobanera por medio de una encuesta virtual sobre la comunicación externa que maneja la municipalidad.
- Se logró determinar cuales son las necesidades que la sociedad cobanera necesita para el bienestar del municipio, así como tener una comunicación más eficiente entre la población cobanera y la Municipalidad de Cobán.
- Con la herramienta FODA se identificó cuáles son las fortalezas, sus debilidades, sus oportunidades y sus amenazas.
- Las campañas de publicidad serán de gran utilidad para concientizar a los jóvenes del municipio de Cobán.
- La sociedad cobanera utiliza las redes sociales para informarse de la información pública que la Municipalidad comparte en sus páginas institucionales.
- La actual pandemia Covid-19 ha limitado la libertad de interactuar con la sociedad cobanera ya que se tiene que respetar la distancia entre persona a persona, el uso de mascarilla y gel antibacterial.
- Al realizar el EPS en el municipio de Cobán, se experimentó una observación directa con la sociedad, comprendiendo así mejor el entorno en el que se desenvuelve la sociedad, su cultura y sus tradiciones.





## Recomendaciones

- Los colaboradores de la municipalidad deben procurar siempre dar un buen servicio al ciudadano cobanero para que se sientan satisfechos al momento de ingresar a las instalaciones de la Municipalidad de Cobán por alguna solicitud, orientación, capacitación o trámite.
- A la Municipalidad de Cobán, que continúen con los proyectos que realizan para mantener a un Cobán libre y seguro, siempre buscando el desarrollo del municipio.
- Ante el diagnóstico y estrategia de comunicación la Municipalidad de Cobán debe considerar leer lo que la población cobanera opina y sugiere ante las actividades de la municipalidad para poder identificar mejor las necesidades de la población vecina y se puedan sentir más satisfechos.
- Interactuar con la sociedad vecina por medio de las redes sociales más seguidas *Facebook* e *Instagram* bajo las plataformas oficiales de la Municipalidad de Cobán posteando artes gráficos sobre las festividades mensuales para que la población se informe de las festividades y se logre identificar con algunas de ellas.
- Se recomienda utilizar las redes sociales como *Facebook* e *Instagram* para transmitirle a la población cobanera de manera virtual, temas importantes de factor social.
- Realizar más campañas de concientización dando a conocer cuales son los beneficios que tiene vacunarse para protegerse de la pandemia Covid-19.
- A los futuros profesionales que decidan realizar EPS, que disfruten al máximo todo su proceso de aprendizaje y de práctica para poder obtener el mayor conocimiento posible y poner en práctica la comunicación social.



## Referencias bibliográficas

- Guatemala. 1985, Constitución Política de la República. Reformada por la consulta Popular, Acuerdo Legislativo 18-93. Librería Jurídica. 80 p.
- Guatemala, 2002. Código Municipal Decreto 12-2002. Librería Jurídica. 46p.
- Morgas, d. m. (2012). La comunicación: de los orígenes a internet. En d. m. Morgas, El impacto del aprendizaje (págs. 96 - 97). Barcelona: Gedisa, S.A.
- Guatemala, Organigrama institucional Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz.
- Guatemala, Decreto número 52-87, Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural. Gobierno de Guatemala. 8 p. (Digital)
- Fernández, C. (1997) La comunicación en las organizaciones. México, Ed, Trillas, p.27-31.
- Sampieri, R.H.(2014). Metodología de la Investigación – Sexta edición. Ciudad de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kaplún, M. (2002). Una pedagogía de la comunicación (el comunicador popular). La Habana: Caminos.
- Abarca. A. Alpízar, F. Sibaja, G. Y Rojas, C. (2013). Técnicas cualitativas de investigación. San José, Costa Rica: UCR.
- Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R. & Elbert, R. (2015). Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.



- Morgas, d. m. (2012). La comunicación: de los orígenes a internet. En d. m. Morgas, El impacto del aprendizaje (págs. 96 - 97). Barcelona: Gedisa, S.A.

## Egrafías

- "Comunicación Interna". Autor: María Estela Raffino. De: Argentina. Para: *Concepto.de*. Disponible en: <https://concepto.de/comunicacion-interna/>. Última edición: 22 de julio de 2020. Consultado: 12 de julio de 2021. <https://concepto.de/comunicacion-interna/#ixzz70PvgUfK7>
- Díaz-Bravo, L, Torruco-García, U, Martínez-Hernández, M, y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7),162-167. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3497/349733228009>
- Rosales Macal Jorge Alfredo. (2014). Campaña de comunicación visual para el conocimiento de la cultura tradicional guatemalteca. Universidad de San Carlos de Guatemala. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/02/02\\_3809.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/02/02_3809.pdf)
- Municipalidad de Cobán. (2020). *Historia*. Obtenido de Municipalidad de Cobán: <http://municoban.com/historia/>



## Anexos

### Anexo 1: Entrevista a jefes



**Comunicación**  
creando futuro



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Licenciatura en Comunicación Social

#### Entrevista para jefes de dependencias de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz

Toda la información que usted brinde será utilizada de manera confidencial, con fines académicos, esta herramienta permitirá establecer la situación comunicacional de la organización.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Departamento o Secretaría: \_\_\_\_\_

Nombre del Jefe o Encargado del Depto. o Secretaría: \_\_\_\_\_

Nivel Académico: \_\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo tiene de trabajar como jefe en la oficina?

Menos de un año:  De uno a tres años:  Cuatro años en adelante:

¿Cuánto personal hay en la oficina? \_\_\_\_\_

Está identificado el personal con algún distintivo o uniforme:

Si  No  Todos  Algunos (Cuantos)

Conducta de los empleados hacia los usuarios

Cordiales  Respetuoso  Agresivo  Desconoce el área

Equipo con el que cuenta la oficina

Computadoras  Cuantas  Impresoras  Cuantas

Usted considera que es importante concientizar a la juventud cobanera de problemáticas actuales:

\_\_\_\_\_

Señalética o gráficos notorios

Identificación de la oficina  Cartelera  Misión y Visión  Otros

\_\_\_\_\_

Tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos en su unidad

De 10 a 20 minutos  De 20 a 30 minutos  De 30 minutos en adelante

Reacción del usuario al empleado municipal

Satisfecho  Insatisfecho



Anexo 2

Señalética misión y visión.

**MUNI COBÁN**

## VISIÓN

“Somos una municipalidad de fácil acceso a la población con un equipo profesional de trabajo honesto, responsable, que promueve el desarrollo integral del municipio de Cobán, Alta Verapaz.”

## MISIÓN

“Ser un municipio generador de oportunidades para el desarrollo social, económico, cultural y científico, reconocida por las buenas practicas municipales, donde la democracia participativa y la cercanía de la administración municipal a la población son componentes fundamentales en el progreso, identidad local y bienestar humano.”

f i t

“Ciudad inteligente, digna y segura”

Anexo 3

Campaña 1: EPSUM – Municipalidad de Cobán.

Video programa Epsum – 1:33 minutos.

**EPSUM**

“Ejercicio Profesional Universitario Multidisciplinario”

Con el apoyo de:

**MUNI COBÁN**

**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala





## Trifoliar informativo

### BENEFICIOS DE CONTAR CON UN EQUIPO EPSUM

Al contar con un equipo multidisciplinario puede hacer la diferencia para llenar esos vacíos técnicos que existen en las instituciones. Se trata de contar con un profesional calificado en áreas de interés para el municipio y la posibilidad de conformar un equipo con su enlace.

#### Fortalecimiento:

Fortalece a su institución a través del apoyo que brindan los pre-profesionales que realizarán sus prácticas en la institución.

#### Proyectos y Productos:

Genera y desarrolla proyectos y productos para su institución con altos estándares de calidad a través de la supresión y apoyo de los pre-profesionales.

#### Desarrollo Humano Local:

Promueve el desarrollo humano local a través de la implementación de programas, proyectos y acciones a nivel comunitario que realizan durante su periodo de práctica.



### CONDICIONES AL CONTAR CON UN EQUIPO EPSUM

Para insertar estudiantes en las insituciones socias, se solicitan estas condiciones mínimas de estancia. Estas serán evaluadas por el Programa EPSUM a fin de garantizar un buen entorno de trabajo para los estudiantes.

#### Estancia:

Brindar un espacio físico para la estancia del equipo. El socio debe contar con las condiciones físicas de recepción, disponibilidad de mobiliario y equipo según la disciplina.

#### Desarrollo Profesional:

La institución receptora debe de tener clara sus prioridades y necesidades. El abordaje de los proyectos del equipo deben de ser con enfoque comunitario.

#### Coordinador local del grupo:

Contar con un único funcionario local quien fungirá como enlace y coordinará el equipo. No se aceptan enlaces por estudiante. Será el encargado de apoyar y facilitar condiciones al equipo.

#### Apoyo Logístico:

Contar con la disponibilidad de adoptar un subsidio para los estudiantes del equipo. Deseable brindar hospedaje y alimentación para el equipo.

#### Seguridad:

Velar por la integridad y seguridad de los estudiantes durante su estancia de práctica.

#### Acompañamiento:

Velar por la integridad y seguridad de los estudiantes durante su estancia de práctica.



### TEMAS:

- ★ Requisitos para aplicar al Programa EPSUM.
- ★ Condiciones al contar con un equipo EPSUM.
- ★ Beneficios de contar con un equipo EPSUM.



### ¿Quiénes Somos?

Somos el programa del ejercicio profesional multiprofesional de la Universidad San Carlos de Guatemala, integramos equipos multidisciplinarios, brindándoles una ayuda becaria y asignándolos a las comunidades más necesitadas del país.

### ¿Qué Hacemos?

En la actualidad trabajamos atendiendo a la población más vulnerable, en los 55 municipios con indicadores de pobreza más altos del país. Esta tarea la realizan equipos multidisciplinarios sancarlistas de la mano de las municipalidades, dependencias del Estado y otras instituciones presentes en el territorio.

### ¿Cómo lo hacemos?

A través de la integración de distintas disciplinas de estudiantes pre profesionales conjuntamente con las Unidades Académicas, con apoyo de municipalidades, ministerios, secretarías y otras dependencias del Gobierno y organizaciones internacionales, diseñamos y ejecutamos proyectos de desarrollo integral, con pertinencia local y sostenibilidad para mejorar condiciones de vida de la población.

### ¿Por qué lo hacemos?

Para cumplir con lo encomendado en el artículo 82 de la Constitución Política de la República de Guatemala para la Universidad de San Carlos de Guatemala: "Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales.

### Requisitos para aplicar al Programa EPSUM

El programa EPSUM incorpora la mayoría de las carreras que realizan EPS, PPS, EDC y PBP de todas las facultades, escuelas y centros educativos regionales.

Los requisitos a presentar son:

- Copia de DPI
- Carné estudiantil vigente
- Cierre de Pensum\*
- Carta de asignación de la Unidad Académica\*\*
- Cuenta monetaria en Banrural
- Carné del NIT o RTU
- 1 Timbre notarial de Q.10.00
- 1 Timbre fiscal de Q.5.00
- Ficha de solicitud de ayuda becaria (Está solicitada después que comiences tu EPS).



#### NOTA:

- \* Si el EPS es parte del pensum, adjuntar una carta de la unidad académica que haga referencia a que el EPS es necesario para obtener el cierre.
- \*\* La carta de asignación la realiza tu unidad académica e incluye tu nombre, carnet, carrera, fecha de inicio y fin del ejercicio.
- \* Las cartas de asignación y de constancia de cierre de pensum para Médico y Cirujano del CUM no las entrega directamente la Coordinación.

Todos los estudiantes que participan en el Programa EPSUM desarrollan su práctica profesional siguiendo una metodología de 7 fases.



#### Fase de Inducción

El estudiante se presenta a su institución llevando consigo una carta de asignación. Luego de recibir un taller de inducción.

#### Fase de Inserción e Inmersión

Una vez concluida la presentación del equipo, debe notificarse al equipo multidisciplinario la comunidad a la cual fue asignado y trasladar toda la información de la misma tales como monografías, diagnósticos anteriores, censos u otros para el desarrollo de sus proyectos.

#### Fase de Investigación

En esta fase el equipo multidisciplinario elabora un Diagnóstico de la comunidad a la cual fue asignado. Es importante hacer notar que el proceso de investigación realizado por el equipo lleva a menos tres semanas.

#### Fase de Análisis del Diagnóstico

Una vez concluido el proceso del diagnóstico el equipo multidisciplinario procede el presentarle al enlace y a la institución los resultados más sobresalientes del mismo, esperando sus aportes para identificar las problemáticas más urgentes y necesarias de resolver, este proceso también se lleva a cabo con los comunitarios y de las aportaciones de ellos y del enlace se analizan los posibles proyectos que aportan soluciones.

#### Fase de Ejecución

Es el corazón de la práctica multidisciplinaria y la fase más importante de la misma. Los miembros del equipo deben entregar un informe mensual de actividades donde dan cuenta del avance de los proyectos.

#### Fase de Monitoreo y Evaluación

Los Supervisores de EPSUM encargados de la región darán seguimiento, acompañamiento y asesoría a los estudiantes.





Afiche informativo



**MUNI COBÁN**  
ADMON. 2020 - 2024

**¡Realiza tus prácticas con nuestro programa EPSUM!**

*Informate*

**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

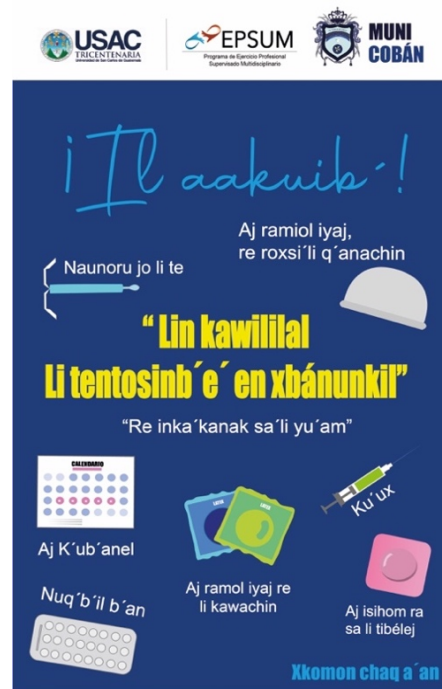
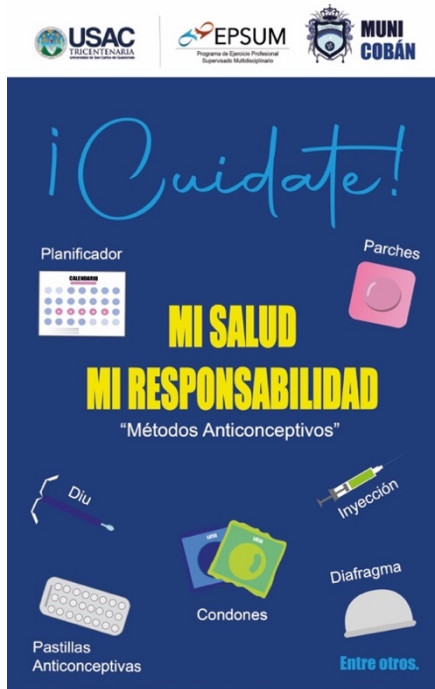
**EPSUM**  
Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario



Anexo 3

Campaña 2: Mi salud, mi responsabilidad. Fundación Juan Bautista Gutiérrez – Municipalidad de Cobán – Epsum.

Afiches informativos en español y en Q'eqchi'



Mantas informativas en español y en Q'eqchi'





Trifoliar informativo, Mi salud, mi responsabilidad

### Consecuencias del Embarazo en Adolescentes:

- Daña tu cuerpo:
  - Malnutrición y anemia
  - Presión alta y diabetes
  - Muerte de madre, hijo o ambos
  - Sangrado y rotura de membranas.
  - Parto prematuro y aborto
  - Falta de desarrollo de los huesos
  - Daño a los huesos de las caderas.
- Daña tu mente:
  - Estrés
  - Ansiedad
  - Depresión.
  - Muerte por suicidio
  - Pensamientos e intentos de suicidio
  - Desesperación debido a la discriminación.
- Afecta tu Plan de Vida:
  - Más Hijos
  - Exclusión Social
  - Abandono de la escuela.
  - Matrimonio o unión forzada
  - Violencia sexual y de género
  - Dificultad de tener dinero y ahorros
  - Dificultad para tener un buen trabajo

“MI SALUD  
MI RESPONSABILIDAD”

¡Cuidate!

### PREVENCIÓN DE EMBARAZOS EN NIÑAS Y ADOLESCENTES

Temas:

- Métodos Anticonceptivos
- ¿Qué es Sexualidad?

MANTENTE A SALVO,  
USA CONDÓN

### ¿Qué es Sexualidad?

La sexualidad es un conjunto de comportamientos y estrategias que los individuos usan para **atraer físicamente** a otro individuo. Es una condición de ser humano que integra la totalidad de su ser y que le permite manifestarse como hombre o como mujer en todos los actos de su vida

Es la vivencia subjetiva, dentro de un contexto sociocultural integral de la vida humana y eje del desarrollo. Se articula a través del potencial reproductivo de los seres humanos, de las relaciones afectivas y la capacidad erótica, enmarcada siempre dentro de las relaciones de género.

Es importante tener educación sexual, conocer y utilizar métodos anticonceptivos, para evitar cualquier infección de transmisión sexual.

### MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS

Entre ellos tenemos:

Planificador

Pastillas Anticonceptivas

Condomes

Diafragma

Diu

Parches

Inyección

Entre otros.

### Prevención de Embarazos

El embarazo en adolescentes es el que puede ocurrir a las mujeres durante la adolescencia, es decir, en las edades de 10 a 19 años.

SUELEN PRESENTARSE MÁS EN QUIENES:

- No han ido a la escuela.
- No tienen educación integral en sexualidad.
- No tienen información y tampoco acceso a métodos anticonceptivos.
- Víctimas de violencia sexual.

LOS EMBARAZOS EN ADOLESCENTES PUEDEN DAR LUGAR A OTROS PROBLEMAS:

- Dejar de estudiar.
- Morir durante el embarazo, parto o postparto.
- Tener más hijos.
- Ser discriminada.
- Cambiar bruscamente tu vida y dificultar la realización de tus sueños y plan de vida.
- Adquirir infecciones de transmisión sexual, como el VIH.

CIFRAS IMPORTANTES

MUCHAS ADOLESCENTES

NO VAN A LA ESCUELA  
(UNESCO 2015)

1 DE CADA 5 ADOLESCENTES

SUENA A EMBARAZO  
CADA AÑO  
(UNFPA 2017-2018)

16 DE CADA 100

MUJERES MUEREN  
DURANTE EL EMBARAZO  
O EL PARTO  
(WHO 2016)

12,683 NIÑAS

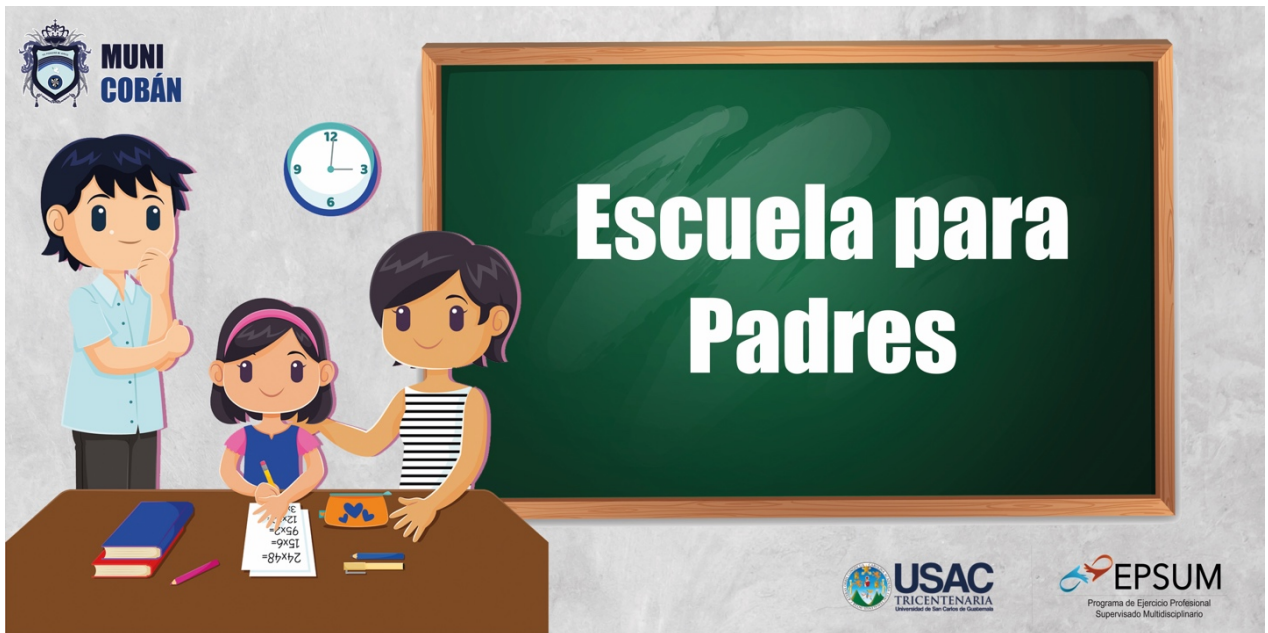
MUEREN EN EL MUNDO  
DURANTE EL EMBARAZO  
O EL PARTO  
(WHO 2016)



Anexo 4

Campaña 3: Escuela para Padres. Fundación Juan Bautista Gutiérrez – Municipalidad de Cobán – Epsum.

Manta informativa en español



Manta informativa en Q'eqchi.







Afiches informativos en español y en Q'eqchi'



Volantes informativos en español y en Q'eqchi'





Anexo 5

Campaña 4: Tula Salud– Municipalidad de Cobán – Epsum.

Infografía

**MUNI COBÁN**  
ADMON. 2020 - 2024

**USAC TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**EPSUM**  
Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario

¿Qué es la mortalidad materna?

La mortalidad materna en Guatemala es un problema que predomina en su mayoría en niñas adolescentes por embarazos mal controlados, descuidados, o por falta de desarrollo del cuerpo de la madre.

Previene la muerte materna informandote más sobre el tema en nuestra plataforma E-salud.

**¡Cuidate!**

En Guatemala la tasa de mortalidad materna es de 105.9 por 100 000 nacidos vivos.

Las principales causas de Muerte Materna son: Hemorragia post parto 49%, Toxemia del embarazo 12%, Sepsis puerperal 10% y Eclampsia 9%.

La muerte materna y neonatal es una problemática de salud pública, la mortalidad materna afecta a las mujeres, pero también a las familias y sociedad en su conjunto

**TulaSalud**

Afiche informativo

**MUNI COBÁN**  
ADMON. 2020 - 2024

**USAC TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**EPSUM**  
Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario

¡Previene la muerte materna, lleva tus controles, visitando periódicamente a tu doctor!

**¡Cuidate!**

**TulaSalud**

Video institucional -Prevención de mortalidad materna en Guatemala / 20 segundos.

**TulaSalud**

Con el apoyo de:

**MUNICIPALIDAD DE COBÁN**

**EPSUM**  
Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario

**USAC TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala





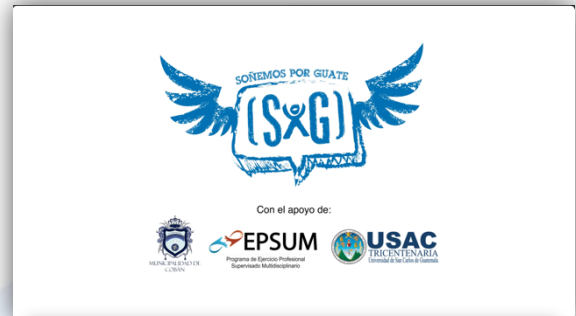
Anexo 6

Campaña 5: Soñemos por Guate – Municipalidad de Cobán – Epsum.

Video institucional, Materia: Matemáticas – 15 segundos.



Video institucional, Materia: Idioma Español – 15 segundos.



Video institucional, Materia: Expresión Artística – 15 segundos.





Anexo 7

Campaña 6: Médicos del Mundo – Municipalidad de Cobán – Epsum.

Manta informativa en español

**MUNI COBÁN**  
Administración 2020-2024

**TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**EPSUM**  
Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario

**MÉDICOS DEL MUNDO**

**Violencia Física**

- Sacudir
- Empujar
- Golpear
- Morder
- Quemar
- Ahogar
- Retener
- Abofetear
- Dar Patadas.

**Violencia Social**

- Lenguaje sexista.
- Expresiones hechas que denigran a las mujeres.
- Conductas que perpetúan la violencia contra la mujer.

**Violencia Económica**

- Retenciones de:
- Instrumentos de trabajo.
- Documentos personales
- Bienes o recursos.

Manta informativa en Q'eqchi'.

**MUNI COBÁN**  
Administración 2020-2024

**Xtzolob'anikil li muxe'ek naxk'ul li ixq'**

**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**EPSUM**  
Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario

**MÉDICOS DEL MUNDO**

**Muxb'al li junxa'qal**

- Aalinank'
- Tiwok
- Tik'isink'
- K'atok
- Tenok'
- Tzapok musiq'
- Ramok'
- Sa'kok'naq'u
- Yeq'oq'k

**Muxuk li naku'an sa'li jun chichu'ut**

- Atinob'a'al sa' majeku'anb'il
- Xyeeb'al u xb'anunkil xtzeq'tanankil a'li ixq'
- Muxe'ek inka Naraqe'e xbununkil rikin li ixq'

**Xmuxb'al li ku'an tz'aq'**

Xramb'al chi ru li:

- Kanjaleb'a'al re kankelak'
- Eetalil Hu
- Li b'í'omal u li ka're'ru ku'an





Trifoliar Di NO a la violencia, Médicos del Mundo.

### ¿Qué es la violencia sexual y por qué es necesario hablar de ella?

Es una de las manifestaciones de la violencia de género más extendida e invisible y afecta a las mujeres a lo largo de todo su ciclo vital, tanto en el espacio público así como en sus relaciones íntimas:

*"1 de cada 3 mujeres ha vivido situaciones de violencia física y sexual en todas las regiones del mundo."*

Las manifestaciones que en la actualidad son reconocidas como violencia sexual son:

El acoso sexual, las agresiones sexuales (incluido el abuso sexual), la trata con fines de explotación sexual, los matrimonios forzados y la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos.

### Iceberg de la Violencia de Género

**VISIBLE**

- Asesinato
- Abuso Sexual
- Violación
- Gritar
- Insultar
- Amenazar
- Agresión física

**INVISIBLE**

- Humillar
- Desvalorizar
- Ignorar
- Desprezcar
- Chantaje Emocional
- Culpabilizar
- Humor Sexista
- Invisibilización
- Publicidad Sexista
- Micromachismo
- Lenguaje Sexista
- Anulación
- Controlar

### ¿Y la violencia de género?

La violencia de género es una de las vulneraciones de los Derechos Humanos más consentida y encubierta a lo largo de la historia. Entre la violencia de género se clasifica la violencia doméstica, violencia sexual, prácticas perjudiciales, femicidio, trata, feminicidio, esclavitud sexual.

Este tipo de violencia se puede generar en la familia, en la comunidad, condenada por el estado, en situaciones de conflicto.

"El Convenio de Estambul el cual es el tratado internacional más ambicioso concebido específicamente para combatir la violencia contra las mujeres y la violencia de género en el ámbito familiar. Vela para prevenir la violencia psicológica, el acoso, la violencia física, la violencia sexual, el matrimonio forzado, aborto y la esterilización femenina, acoso sexual y delitos de honor."

**RECUERDA:**  
**¡Un NO es suficiente!**

## Violencia a la mujer en Alta Verapaz

Mujer Di NO

lucha por tus Derechos a la violencia CONTRA LA MUJER

Logos: MUNI COBÁN, MÉDICOS DEL MUNDO, USAC TRICENTENARIA, EPSUM

"Según un estudio de Médicos del Mundo, La violencia contra las mujeres q'eqchi' y poqomchi', no se ejerce solamente en el espacio del hogar, ni los hombres q'eqchi' y poqomchi' son los únicos sujetos que la ejercen. Colocando en el centro del análisis las experiencias y las vivencias de las mujeres, se puede observar que esta se vive en todos los espacios donde ellas interactúan, no solo en cuanto mujeres, sino en cuanto: **mujeres + indígenas + habitantes de áreas rurales.**"

En las comunidades, los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES), están facultados para atender problemas presentados por mujeres. Sobre su experiencia en la solución de casos, ellos narraron que las cuestiones que más comúnmente tratan son las relacionadas a violencia contra mujeres, paternidad irresponsable y robos de animales, principalmente de gallinas.

*"Es importante también, que las mujeres q'eqchi' y poqomchi' fortalezcan su autoridad como constructoras del pensamiento, de la práctica y de la vida de sus pueblos, de manera que ninguna agresión pueda justificarse."*



Afiche informativo

**TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

**Violencia Física**

- Sacudir
- Empujar
- Golpear
- Morder
- Quemar
- Ahogar
- Retener
- Abofetear
- Dar Patadas.

**Violencia Social**

- Conductas que perpetúan la violencia contra la mujer.
- Expresiones hechas que denigran a las mujeres.
- Lenguaje sexista.

**Violencia Económica**

- Retenciones de:
- Instrumentos de trabajo.
- Documentos personales
- Bienes o recursos.

Anexo 8

Campaña 7: Swiss Contact – Municipalidad de Cobán – Epsum.

**Soy PROFESIONAL**

¡Conoce más de 40 carreras técnicas para ti!

MUNI COBÁN  
ADMON. 2020 - 2024

Empodera Guatemala

Swisscontact Guatemala

www.mivocacionmiprofesion.org

USAC TRICENTENARIA

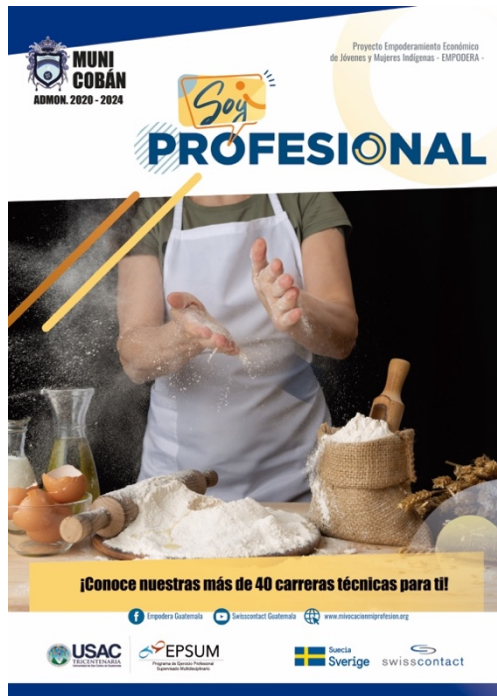
EPSUM Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario

Suecia Sverige swisscontact





Afiche informativo



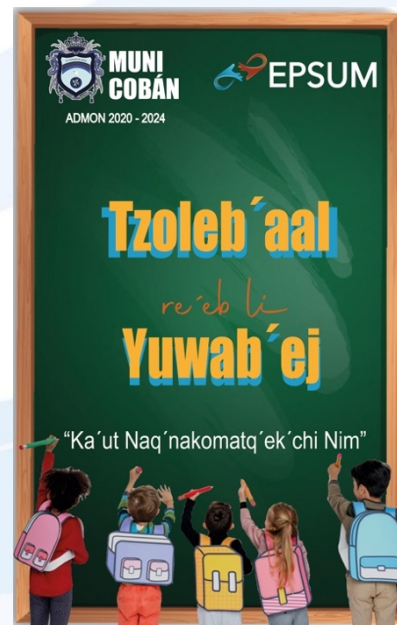
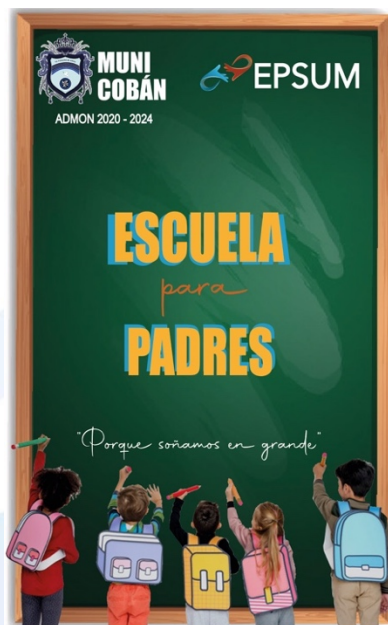
Volante informativo



Anexo 9

Campaña 8: Campaña multidisciplinaria – EPSUM / Municipalidad de Cobán.

Afiche informativo, Escuela de Padres comunidad Santo Domingo las Cuevas, Cobán.







Manta Vinílica, Escuela para Padres, Comunidad Santo Domingo Las Cuevas, Cobán; en español y en Q'eqchi'.



Anexo 10

Campaña 9: Campaña Convivencia – EPSUM / Municipalidad de Cobán.

Manta Vinílica sobre taller de emprendimiento femenino en comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán.



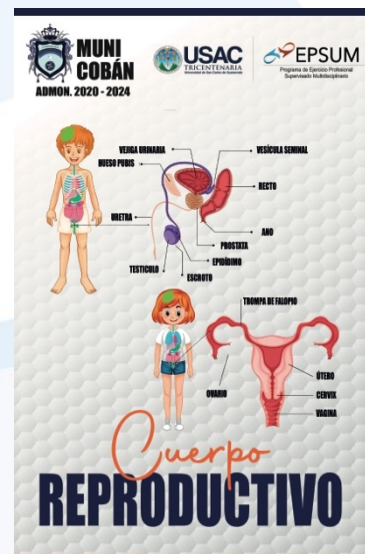




Afiche informativo Taller de emprendimiento femenino en comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix, Cobán.



Afiches talleres de Escuela de Padres, comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix.





Afiches talleres de Escuela de Padres, comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix.



Afiches talleres de Escuela de Padres, comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix.





Afiches talleres de Escuela de Padres, comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix.



Afiches talleres de Escuela de Padres, comunidades Chicoj y Chicoj Raxquix.



Anexo 11

Convivencia en el municipio de Cobán y sus comunidades aledañas.

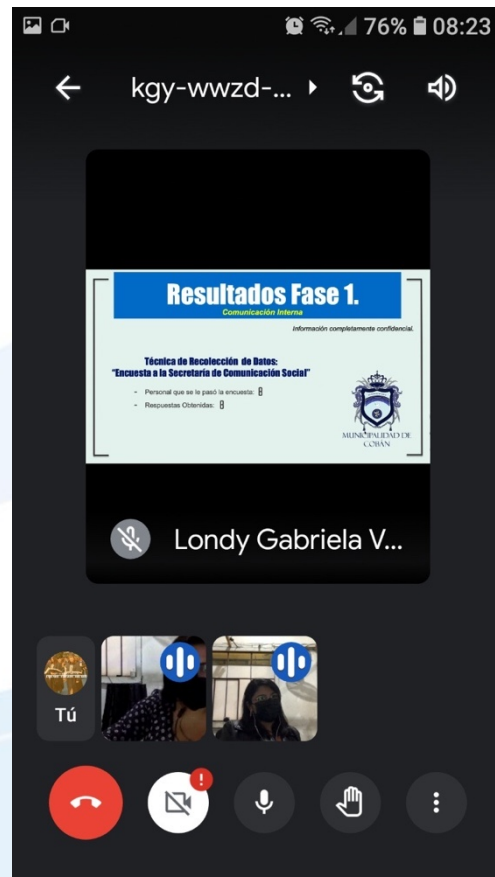
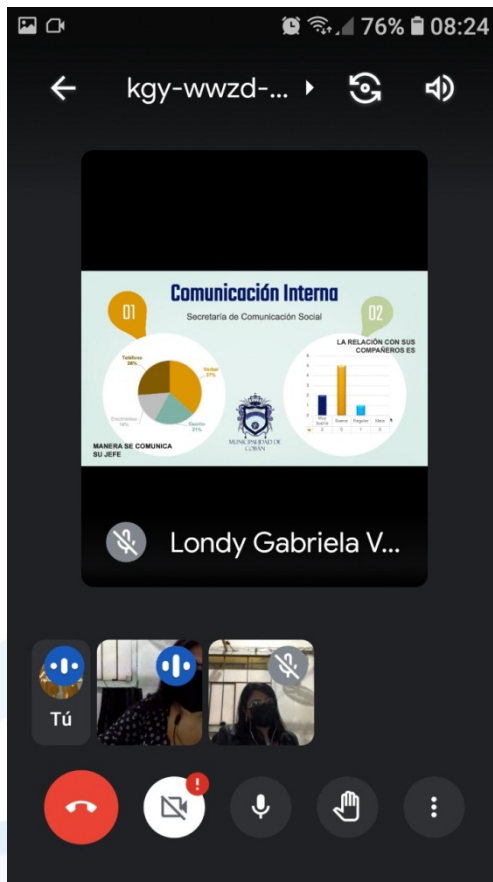
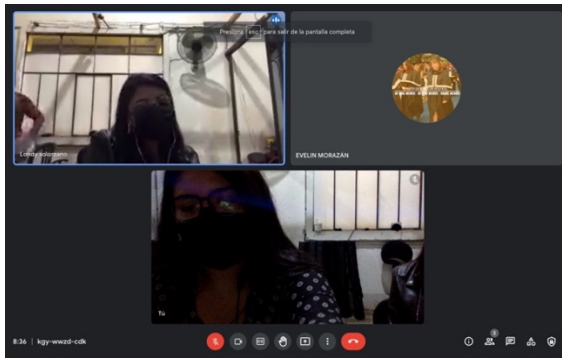








Presentación del plan de comunicación externa, con Master Evelin Morazán, Coordinadora de grupo 7 del EPS ECC 2021 y Licenciada Mayleen Pacay, Jefa de la Secretaría de Comunicación Social de la Municipalidad de Cobán; vía *Google Meet*.

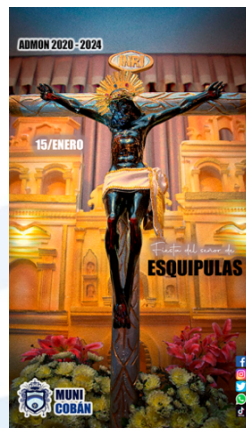






Anexo 12 post en redes sociales de festividades primer Semestre 2022.

ENERO

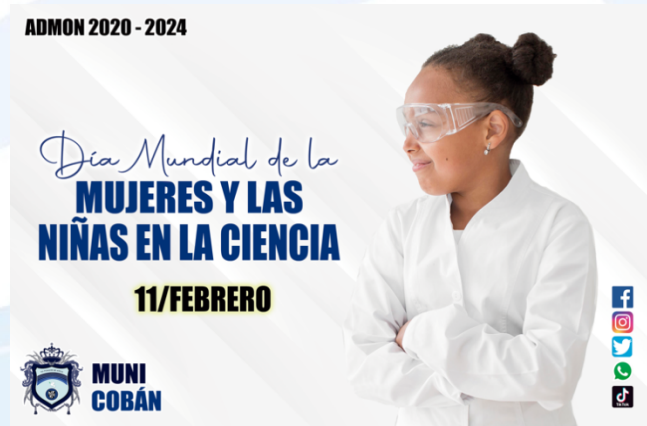








FEBRERO







### MARZO









## ABRIL









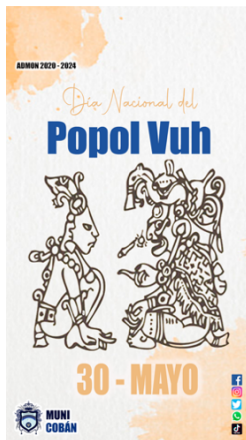
MAYO







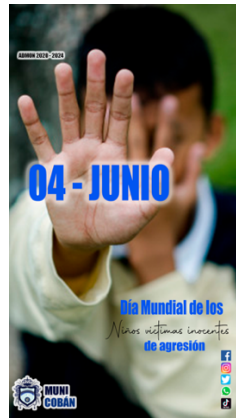


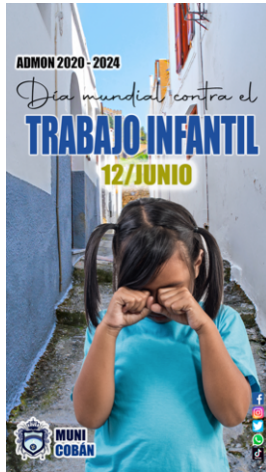


JUNIO















Anexo 13  
Cotizaciones Kiwords Gt

**Kiwords**  
Guatemala, Guatemala  
09 de agosto 2021



**COTIZACIÓN DE SERVICIOS PUBLICITARIOS**

Cliente
Londy Velasquez
Cobán, Alta Verapaz
(502) 4740-6649

De acuerdo a su solicitud le presentamos la siguiente oferta:

	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	Artes para post en Facebook e Instagram (1200x1200px)	44	Q.90.00	Q.3,960.00
2	Artes para historias en Facebook e Instagram (1080x1920px)	44	Q.90.00	Q.3,960.00
3	Diseño de señalética para Misión y Visión de la empresa.	1	Q.120.00	Q.120.00
			<b>TOTAL</b>	<b>Q.8,040.00</b>

IVA incluido

**Forma de pago: 60% de anticipo y 40% contra-entrega.**

**Característica:**

- Los editables son enviados al correo electrónico proporcionado.

---

**Contacto:** (502) 5117-4965  
**Correo electrónico:** kiwordsgt@gmail.com  
**Web:** <https://kiwordsgt.wixsite.com/website>  
Guatemala, Guatemala





**Kiwords**  
Guatemala, Guatemala  
20 de septiembre 2021



### COTIZACIÓN DE SERVICIOS PUBLICITARIOS

Cliente
Londy Velasquez
Cobán, Alta Verapaz
(502) 4740-6649

De acuerdo a su solicitud le presentamos la siguiente oferta:

	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	Diseño de afiche para publicidad en exteriores.	29	Q.90.00	Q2,610.00
2	Diseño de infografía	1	Q.100.00	Q.100.00
3	Diseño de trifoliar formato carta.	3	Q.200.00	Q.600.00
4	Diseño de manta vinílica.	10	Q.100.00	Q.1,000.00
5	Diseño de volante media carta.	3	Q.45.00	Q.135.00
6	Video institucional de 15 segundos.	4	Q.500.00	Q2,000.00
7	Video institucional de 1:31 minutos.	1	Q.1,500.00	Q.1,500.00
			<b>TOTAL</b>	<b>Q.7,945.00</b>

IVA incluido

**Forma de pago: 60% de anticipo y 40% contra-entrega.**

**Característica:**

- Los editables son enviados al correo electrónico proporcionado.

---

**Contacto:** (502) 5117-4965  
**Correo electrónico:** kiwordsgt@gmail.com  
**Web:** <https://kiwordsgt.wixsite.com/website>  
Guatemala, Guatemala

