

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**DIAGNÓSTICO Y PLAN DE COMUNICACIÓN INTEGRAL PARA LA  
ALCALDÍA AUXILIAR ZONA 1 SUR, DE LA MUNICIPALIDAD DE  
MIXCO.**

BRENDA RUBI OVALLE CRISPIN

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2022



**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y plan de comunicación integral para la Alcaldía Auxiliar  
zona 1 sur, de la Municipalidad de Mixco.**

**Comunicación**

Presentado por:

Brenda Rubi Ovalle Crispin

*creando futuro*

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Licenciada Brenda Yanira Chacón

**Guatemala, octubre 2022**



## **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

Doctor Marco Julio Ochoa

##### **Representantes Estudiantiles**

José Guillermo Herrera López

#### **Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

#### **Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

#### **Comisión de EPS de Licenciatura**

##### **Coordinador**

M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

##### **Supervisoras**

M.A. Evelin Hernández

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

##### **Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

M.A Edgar Martínez

M.A Allan López



Guatemala 25 de octubre 2022  
Ref.012

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Brenda Rubí Ovalle Crispín  
Registro académico: 201400615

Presente.  
Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado: **Diagnóstico y plan de comunicación integral para la Alcaldía Auxiliar Zona 1 de la Municipalidad de Mixco, Guatemala** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaria de la ECC.

Sin más que hacer constar,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán  
Coordinador

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo  
Supervisor/a

cc Brenda Ch  
cc. CoordinaciónEPSL





Guatemala, 10 de febrero 2022

EPSL-2022

**Roberto Larios**  
**Alcalde Auxiliar**  
**Alcaldía Auxiliar zona 1 sur de Mixco**  
**Presente.**

Reciba un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: Brenda Rubi Ovalle Crispin con número de registro académico 201400615 y Carné 2829295760101 quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
- Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- Garantizar, para el resguardo del/la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid-19.

Atentamente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



**M.A. Luis Pedroza**

Coordinador EPS de Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

Copia estudiante / supervisor

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





**Muni  
Mixco**

4ta Calle 4-98 Zona 1  
Ciudad de Mixco, Guatemala  
info@munimixco.gob.gt · PBX: 1593

**Oficio No. 013-AAZ1S-2022/RL**  
**Ciudad de Mixco, 22 de febrero de 2022**

**M.A. Luis Pedroza**  
**Coordinador EPS de Licenciatura**  
**Escuela de Ciencias de Comunicación**  
**Universidad San Carlos de Guatemala**  
**Presente.**

Le saludo cordialmente deseándole éxitos en sus labores diarias.

El motivo de la presente es para comunicarle que se autoriza a la estudiante Brenda Rubí Ovalle Crispín con número de registro académico 201400615 y carné 2829295760101 para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en nuestra institución para lo cual designo a Manolo Rolando Ac Espinoza como responsable directo de la estudiante.

Agradeciendo y sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,

**Roberto Larios**  
**Alcalde Auxiliar Zona 1 Sur**  
**Municipalidad de Mixco**



[www.munimixco.gob.gt](http://www.munimixco.gob.gt)

*¡Siempre Trabajando!*



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



## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por ser mi refugio, mi fortaleza y por haberme levantado una y otra vez, por su amor, protección y por aumentar mi fé.

### **A mi hija Eliette**

Pedacito de cielo, te debo tanto, por las ausencias, el estrés, el sacrificio tuyo en este proceso, pero por ti y para ti mi niña hermosa lo logramos, este triunfo es NUESTRO.

### **A mi padre Cesar Ovalle**

Por estar a mi lado y apoyarme cuando no podía más, por su amor y sus consejos, su apoyo incondicional siempre, siempre, papito, LO LOGRÉ.

### **A mi madre Ana Crispin**

Por sus consejos tan sabios, sus palabras de aliento que eran mi refugio para seguir adelante, por creer en mí y por querer que sea una profesional.

### **A mi hermana Eliza**

Por siempre querer lo mejor para mí, por sus consejos, su cariño y ser un ejemplo de dedicación y esfuerzo, por el amor que nos tenemos y el orgullo que representa para mi.

### **A mi hermano Victor**

Por su cariño, por celebrar mis logros y confiar en mí, te quiero mucho.

### **A la licenciada Brenda Chacón**

Por su esmero, su profesionalismo, paciencia y dedicación, por no dejar que me rindiera en ninguna etapa, gracias porque aún existen buenos catedráticos en nuestra escuela y es la muestra.



## **Agradecimientos**

### **A la Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala**

Donde me forjé y crecí profesionalmente y permitirme proveerme de sus conocimientos. Me siento orgullosa de pertenecer a esta casa de estudios.

### **A la Escuela de Ciencias de La Comunicación**

Por haber aprendido que todo se logra con esfuerzo, en donde encontré mi pasión y mi valor. Gracias por darme todas las oportunidades de aprendizaje y culminar mi carrera profesional.

### **A la Alcaldía Auxiliar Zona 1 Sur de Mixco**

Por la confianza brindada y abrirme las puertas para poder realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, en especial a Manolo Espinoza por todo su apoyo y confianza.

### **Al Programa de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-**

Por toda la experiencia recibida y gracias a las autoridades por el apoyo incondicional.

### **A mis amigos**

En especial a Nancy Dávila, por ser parte de este largo camino, a los que estuvieron en mis peores momentos y aun así me dieron su apoyo para poder continuar.

### **A mi familia**

Gracias infinitas por creer en mí y celebrar cada uno de mis logros.





## Índice

Índice de figuras .....	i
Índice de tablas .....	iii
Introducción.....	iv
Antecedentes.....	vi
Justificación .....	ix
Capítulo I .....	11
Diagnóstico de comunicación.....	11
1.1 La institución .....	11
1.2 Perfil institucional.....	11
1.3 Ubicación geográfica .....	11
1.4 Integración y alianzas estratégicas.....	12
1.4.1 Contraloría General de Cuenta.....	13
1.4.2 Policía Nacional Civil –PNC–.....	13
1.4.3 Ministerio Público –MP– .....	13
1.4.4 Centro de Salud Lo de Coy .....	13
1.4.5 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS–.....	13
1.4.6 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS–.....	14
1.4.7 Abastecimiento de Agua –ABASTESA–.....	14
1.4.8 Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima –EEGSA– .....	14
1.4.9 Cooperativa de Servicios Médicos SERMECOOP .....	14
1.4.10 Procuraduría de los Derechos Humanos –PDH– .....	14
1.4.11 Cuerpo de Bomberos Municipales Mixco.....	15
1.5 Origen e historia.....	15





1.6 Departamentos o dependencias de la institución .....	16
1.6.1 Departamentos.....	16
1.6.2 Dependencias .....	16
1.6.2.1 Concejo Municipal .....	17
1.6.2.2 Alcaldía Municipal .....	17
1.6.3 Dirección Municipal de la Mujer –DMM– .....	17
1.6.4 Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde –SOSEA– .....	17
1.6.5 Entidad Mixqueña de Tránsito EMIXTRA .....	18
1.7 Organigrama de la institución.....	18
1.8 Misión.....	20
1.9 Visión.....	20
1.10 Objetivos institucionales.....	21
1.11 Valores y principios institucionales.....	21
1.12 Público objetivo .....	21
1.13 Diagnóstico .....	22
1.14 Objetivos: General y Específicos.....	23
1.14.1 Objetivo general.....	23
1.14.2 Objetivos específicos.....	23
1.15 Tipos de investigación .....	23
1.16 Enfoque.....	24
1.16.1 Tipos de enfoque .....	24
1.17 Técnicas de recolección de datos.....	25
1.17.1 Observación.....	25
1.17.1.1 Tipos de observación.....	25



1.17.1.2 Lo observado en la institución.....	25
1.17.2 Documentación.....	26
1.17.3 Entrevista de profundidad .....	26
1.17.4 Grupos focales.....	27
1.17.5 Encuestas.....	27
1.18 Interpretación de resultados .....	28
1.19 FODA.....	46
1.20 Problemas detectados.....	47
1.21 Planteamiento del problema comunicacional .....	48
1.22 Indicadores de éxito.....	48
1.23 Proyecto a desarrollar .....	48
Capítulo II.....	49
Plan de Comunicación .....	49
2.1 Plan estratégico de comunicación.....	49
2.2 Elementos comunicacionales .....	50
2.2.1 La comunicación .....	50
2.2.2 Elementos de la comunicación.....	52
2.2.3 Comunicación interna y externa.....	54
2.3 Objetivos de la Estrategia .....	55
2.4 Estrategia.....	56
2.5 Actividades y acciones de la estrategia.....	57
2.6 Público objetivo .....	57
2.7 Mensaje clave.....	58
2.8 Indicadores de las acciones.....	58



2.9 Recurso humano.....	58
2.10 Financiamiento y presupuesto.....	59
2.11 Beneficiarios .....	60
2.12 Áreas geográficas de acción.....	61
2.13 Cuadro operativo de la estrategia.....	61
2.14 Cronograma del plan de comunicación.....	63
Capítulo III .....	64
Ejecución de la estrategia .....	64
3. Informe de la ejecución.....	64
3.1 Ejecución 1: Fortalecimiento de los canales de comunicación.....	64
3.2 Ejecución 2: Capacitación de personal para el fortalecimiento de la comunicación.....	66
3.3 Ejecución 3: Elaboración de acrílicos.....	71
3.4 Cronograma general.....	74
Conclusiones.....	75
Recomendaciones .....	76
Referencias bibliográficas – Egrafía.....	77
Anexos .....	80
Anexo 1. Encuesta dirigida hacia los vecinos.....	80
Anexo 2. Fotografías.....	82
Anexo 3. Horas de práctica.....	86



## Índice de figuras

Figura 1. Mapa zona 1 de Mixco.....	12
Figura 2. Organigrama institucional Nivel Superior .....	18
Figura 3. Organigrama institucional Nivel Gerencial y Directivo .....	19
Figura 4. Organigrama de la Alcaldía Auxiliar Zona 1 de Mixco Sur. ....	20
Figura 5. Gráfica de la edad de los vecinos encuestados.....	28
Figura 6. Gráfica del sexo de los vecinos encuestados.....	29
Figura 7. Gráfica de la etnia de los vecinos encuestados .....	30
Figura 8. Gráfica de la escolaridad de los vecinos encuestados.....	31
Figura 9. Gráfica sobre el conocimiento del nombre del alcalde auxiliar .....	32
Figura 10. Gráfica del conocimiento de los proyectos de la Alcaldía Auxiliar.....	33
Figura 11. Gráfica de la participación del vecino en algún proyecto de la Alcaldía Auxiliar .....	34
Figura 12. Gráfica de las redes sociales utilizadas con frecuencia.....	35
Figura 13. Gráfica de la preferencia de medios de la Alcaldía Auxiliar .....	36
Figura 14. Gráfica de la frecuencia de visita a la Alcaldía Auxiliar .....	37
Figura 15. Gráfica de la resolución de dudas y el trato de la Alcaldía Auxiliar.....	38
Figura 16. Gráfica del conocimiento de la comunicación con el alcalde auxiliar.....	40
Figura 17. Gráfica de los servicios o trámites que se realizan en la Alcaldía Auxiliar .....	41
Figura 18. Gráfica de la preferencia por participar en un grupo de WhatsApp .....	43
Figura 19. Gráfica sobre el Conocimiento de la visión y misión institucional .....	44
Figura 20. Gráfica sobre la necesidad de incrementar la comunicación .....	45
Figura 21. Análisis FODA.....	46
Figura 22. Funciones principales de la comunicación.....	51
Figura 23. Área geográfica de acción.....	61



Figura 24. Fotografía del buzón de sugerencias implementado .....	65
Figura 25. Fotografías de acrílicos de Buzón de sugerencias, Misión y Visión institucional.....	65
Figura 26. Imágenes de capacitación impartida .....	67
Figura 27. Imágenes de mejora en página .....	68
Figura 28. Imágenes de mejora en página .....	69
Figura 29. Imágenes de la página de Facebook de la institución .....	70
Figura 30. Acrílicos de misión y visión colocados.....	73
Figura A.1 Fotografías de reuniones con encargado del EPS en Alcaldía Auxiliar.....	82
Figura A.2 Fotografías de la entrega de la 9a av. final pavimentando en Lo de coy .....	83
Figura A.3 Fotografías del trabajo de la realización de encuestas a vecinos .....	84
Figura A.4 Fotografías de actividad realizada en la Alcaldía Auxiliar .....	85



## Índice de tablas

Tabla 1. Edad de los vecinos encuestados .....	28
Tabla 2. Sexo de los vecinos encuestados .....	29
Tabla 3. Etnia de los vecinos encuestados.....	30
Tabla 4. Escolaridad de los vecinos encuestados .....	31
Tabla 5. Conocimiento previo sobre el nombre del alcalde auxiliar .....	32
Tabla 6. Conocimiento de los proyectos realizados por la Alcaldía Auxiliar .....	33
Tabla 7. Participación del vecino en algún proyecto de la Alcaldía Auxiliar .....	34
Tabla 8. Frecuencia de visita a la Alcaldía Auxiliar.....	37
Tabla 9. Consideración sobre la resolución de dudas y el trato de la Alcaldía Auxiliar .....	38
Tabla 10. Conocimiento de la comunicación con el alcalde auxiliar .....	40
Tabla 11. Preferencia por participar en un grupo de WhatsApp .....	43
Tabla 12. Conocimiento de la visión y misión institucional .....	44
Tabla 13. Consideración sobre la necesidad de incrementar la comunicación .....	45
Tabla 14. Elementos de la comunicación .....	52
Tabla 15. Elementos de la comunicación de la Alcaldía Auxiliar.....	53
Tabla 16. Actividades y acciones por objetivo de la estrategia.....	57
Tabla 17. Actividades y acciones por objetivo de la estrategia.....	58
Tabla 18. Recursos humanos .....	59
Tabla 19. Presupuesto.....	60
Tabla 20. Cuadro operativo de la estrategia .....	62
Tabla 21. Presupuesto ejecución 1 .....	64
Tabla 22. Presupuesto ejecución 2 .....	66
Tabla 23. Presupuesto ejecución 3 .....	71





## **Introducción**

La comunicación integral permite a las instituciones transmitir un mensaje de manera coherente medio de distintos canales que deben cumplir la función planteada dentro de los objetivos. En el caso de las instituciones públicas esta comunicación es el eje principal de las funciones realizadas, porque la escucha activa y atención a las necesidades es la principal función. En el caso de Mixco se debe atender a la población que ha mostrado un crecimiento demográfico constante, y debido a una mayor distribución de la población en áreas urbanas, las demandas de los servicios municipales por parte de los vecinos son con mayor magnitud.

La Municipalidad de Mixco para lograr este fin se organiza en distintas Alcaldías Auxiliares ubicadas en diferentes zonas del municipio, estas se visualizan como entes reguladores para solucionar las peticiones de los vecinos, en los sectores que cubre su administración, de esta forma se atienden de mejor manera las necesidades de la población. Las funciones que realizan estas Alcaldías Auxiliares son fundamentales para lograr el beneficio y atención de la población mixqueña. En este sentido, se puede comprender que la comunicación externa e interna de las Alcaldías Auxiliares son parte integral para que la Municipalidad de Mixco logre los objetivos de la institución.

El presente documento tiene como objetivo estratégico mejorar la comunicación integral de la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1. Por tal motivo, se desarrolló un diagnóstico que identificó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la organización, además se identificaron los problemas de comunicación de la institución para identificar los aspectos a mejorar sobre los que se podía actuar, fue así como se desarrolló la estrategia para mejorar la comunicación de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur, de la Municipalidad de Mixco.

El presente documento constituye el Capítulo I del Diagnóstico Comunicacional a la Alcaldía Auxiliar de zona 1 Mixco Sur, basado en la realización del Ejercicio Profesional Supervisado – EPS-, realizado por Brenda Rubí Ovalle Crispín, estudiante de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



El capítulo II es el plan de comunicación, que contiene un análisis teórico de algunas variables, además del análisis de las debilidades y problemas de comunicación identificados de la institución, donde se describe las acciones para lograr los objetivos de la estrategia, además de los indicadores, instrumentos, actividades, financiamiento, presupuesto, recursos y el cronograma.

El capítulo III incluye la ejecución de la estrategia con el detalle de cada propuesta que se determinó era necesaria para el cumplimiento de los objetivos, tomando en cuenta el análisis que se realizó dentro del diagnóstico. Finalmente, se detallan las conclusiones y recomendaciones respectivas para el documento.



## Antecedentes

El presente trabajo se realizó con el objetivo de mejorar la comunicación integral entre la Alcaldía Auxiliar de la zona 1 de Mixco Sur y los vecinos, al ser una institución que atiende las necesidades de la población es importante que mantenga canales de comunicación activos y eficientes. Esta problemática se abordó previamente por otros autores que anteceden el presente estudio. Para lograr el desarrollo del diagnóstico comunicacional, se encontraron las siguientes tesis en la biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que se desarrollaron entre algunas alcaldías auxiliares que conforman las diferentes zonas en Mixco.

Paz (2021) *Diagnóstico y Estrategia de Comunicación para la Atención al Público Externo de la Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco*. El estudio realizado en este proyecto se basó primero en identificar el problema comunicacional, para proponer una estrategia que fortalezca y mejore la atención al público externo de la institución Alcaldía Auxiliar Paseo de los Campeones zona 4 de Mixco.

El documento realizado por Paz (2021) tiene como objetivo general describir el proceso de comunicación externa que se establece en la Alcaldía Auxiliar de la zona 4 de Mixco, Paseo los Campeones de la Municipalidad de Mixco para interactuar con los vecinos. Dentro de los problemas detectados se destaca la deficiencia en la atención al público externo, desconocimiento del equipo de la Alcaldía Auxiliar y desconocimiento de plataformas de comunicación digital.

El proyecto implementado tuvo sustento en seis ejes para solucionar la problemática encontrada, siendo estos: Cartelera informativa externa, cápsulas de atención al público externo, dos posts en plataforma de *Facebook* para atención al vecino, post en *Facebook* para comunicar mensajes claves y diseño de Mupis.

El trabajo realizado por Paz (2021) logró concluir que la Alcaldía Auxiliar, Paseo de los Campeones no contaba con una comunicación enfocada en atención al público, por tal motivo se propuso trabajar materiales para concientizar al servidor público sobre la importancia que se le debe dar al vecino para mejorar la actitud en el área de atención al público.



Además, logró concluir que el desarrollo de mensajes para la campaña de participación ciudadana era una parte importante dentro de la estrategia, pero no se logró concluir por las políticas internas de la organización, este es un ámbito importante porque puede limitar algunos ejes de acción.

En similar línea de investigación, Montúfar (2021) en el trabajo denominado *Diagnóstico y propuesta de plan de comunicación externa para el Centro Cultural Mixco*, con el fin de detectar deficiencias en la comunicación institucional, los principales problemas detectados que a pesar de contar con el apoyo de la Municipalidad no se llevan a cabo estrategias de comunicación que transmitan la información necesaria a la comunidad para dar a conocer las actividades que se realizan, además, señaló que el Centro Cultural no tiene una línea gráfica propia que identifique a la institución. También identificó que no se generan campañas publicitarias que incentiven a los vecinos a participar en actividades o para realizar eventos personales incluso no cuenta con una página en redes sociales.

El objetivo de la investigación fue identificar la percepción de comunicación externa que tienen los vecinos de la zona 4 de Mixco hacia el Centro Cultural Mixco para lo que utilizó la entrevista como técnica y la guía de entrevista. La investigación logró concluir que el Centro Cultural Mixco no le presta suficiente atención a la relación que debería de existir con la comunidad debido a que no tienen contemplado una estrategia de comunicación ni registros de haberse realizado una anteriormente.

La investigación de Figueroa (2017) en el trabajo denominado *Módulo Mi municipio y mi responsabilidad ciudadana Alcaldía Auxiliar zona cuatro de Mixco*. El material recopila información sobre la Alcaldía Auxiliar, con base a un marco legal, además de cómo la municipalidad de Mixco se enfoca en políticas en áreas de desarrollo social, seguridad, servicios públicos, infraestructura, aguas y drenajes.

El objetivo del trabajo es contribuir con la responsabilidad ciudadana mejorando la confianza de los vecinos hacia la municipalidad, para esto desarrollo tres objetivos específicos: elaborar un módulo educativo de formación ciudadana para Alcaldía Auxiliar de la zona cuatro de Mixco, validar el módulo educativo por autoridades y socializar los temas del módulo educativo a los vecinos para fortalecer su participación en el desarrollo de su sector.



Las carencias identificadas por el estudio fueron las carencias de los residentes en contribuir con el boleto de ornato, desinformación, falta de equipo de cómputo, insuficientes recursos de oficina, deficiente mantenimiento de infraestructura, los servicios sanitarios están dañados, se carece de presupuesto para proyectos, los empleados están en desacuerdo con la rotación de puestos, deficiente capacitación a los empleados.

La importancia del estudio es el aporte que realiza para la institución, además que brinda un aporte sobre la importancia del diagnóstico para identificar las carencias, fue así como logró identificar como especial debilidad el desinterés de los vecinos para colaborar con los servicios municipales y en el ámbito social.

El documento identifica como especial necesidad implementar un material educativo para ampliar el conocimiento de los ciudadanos, mejorando el ámbito social esperando que el resultado sea la participación ciudadana, esto permitirá ofrecer a las futuras generaciones un ambiente sano y recreativo.



## **Justificación**

Dentro de toda organización una buena comunicación es fundamental para el éxito, por tal motivo se ha convertido en parte de la planeación estratégica, esto incluye a las instituciones públicas donde se convierte en una habilidad altamente valorada porque tanto la comunicación interna como la externa son elementales para lograr los fines y objetivos con los que debe cumplir como parte del andamiaje gubernamental, tomando en cuenta siempre que tal cual lo detalla la Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 1, el Estado se organiza para el bien común; esto implica que toda organización estatal debe buscar el bienestar de la población a la que atiende.

La comunicación integral de manera efectiva permite atender las necesidades de los trabajadores y de público objetivo, con el fin de construir relaciones positivas, agilizar los procesos y cumplir con los objetivos establecidos mediante los canales que se determinen son más adecuados para que el receptor reciba la información. Las municipalidades son encargadas de ejecutar acciones para satisfacer las necesidades de los vecinos que forman parte del municipio y por tal motivo la organización institucional debe dirigirse hacia este fin.

La Municipalidad de Mixco se organiza en distintas Alcaldías Auxiliares por zonas que le permite atender las necesidades de una cantidad menor de personas para focalizar de mejor manera las acciones, por tal motivo es importante que exista una comunicación integral efectiva para que la institución logre los objetivos, en este sentido la importancia del presente estudio radica en la investigación de las deficiencias institucionales en esta materia para ejecutar acciones que puedan mejorar a problemática.

La presente investigación se considera de suma importancia porque permitirá a la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur mejorar la comunicación de la institución, esto significa que podrá cumplir con los objetivos institucionales porque atenderá de mejor manera las necesidades de los vecinos, esto es fundamental para las instituciones públicas porque deben de realizar acciones que atiendan al público objetivo que en este caso son los vecinos y contar con una comunicación asertiva permite el desarrollo de las funciones de manera eficiente.





Las instituciones que se dedican a la prestación de servicios públicos deben ser las que gestionen con mayor cuidado la comunicación, porque de esta dependerá la escucha a las necesidades de los usuarios y esto permite detectar oportunidades de mejora e implementarlas dentro de la organización.

Estas organizaciones deben atender a los vecinos porque de esto depende el desarrollo de los ciudadanos, la mejora del servicio permite lograr los fines de la institución que siempre son el beneficio de la población, la comunicación es un eje esencial para las instituciones públicas y el presente documento permitirá mejorar este aspecto para la Alcaldía Auxiliar de la zona 1 Mixco Sur.



## Capítulo I

### Diagnóstico de comunicación

#### 1.1 La institución

Alcaldía Auxiliar Sur de Mixco zona 1.

#### 1.2 Perfil institucional

La alcaldía auxiliar de zona 1 de Mixco, funciona como intermediario entre los vecinos y la Municipalidad de Mixco, tanto en cumplimiento con lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, que indica que las Municipalidades son instituciones autónomas y que actúan por delegación del Estado, cuyo fin supremo es la realización del bien común de sus habitantes. La alcaldía auxiliar zona 1 de Mixco supera el censo poblacional de seiscientos ochenta mil habitantes (Municipalidad de Mixco, 2020).

Según el Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala expresa que el Concejo Municipal reconoce a las alcaldías auxiliares o comunitarias como entidades representativas, para la toma de decisiones siendo un vínculo directo de relación con el gobierno municipal.

Dentro de sus funciones está brindar las asesorías y capacitaciones al vecino, seguimiento a gestiones o trámites de los comités de vecinos, recepción y traslado de denuncias, promoción de talleres, actividades culturales, recreativas o formativas.

#### 1.3 Ubicación geográfica

La Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de Mixco se encuentra ubicada en la 6ta avenida 17-35 Lo de Coy zona 1 de Mixco. Abarcando diversos sectores desde Lo de Coy, San Andresito 1, El Manzanillo hasta el kilómetro 17.5, al límite con el municipio de San Lucas Sacatepéquez, como se muestra en la siguiente figura.



Figura 1. Mapa zona 1 de Mixco



Fuente: Google Maps (2022)

#### 1.4 Integración y alianzas estratégicas

Según declaraciones del coordinador comunitario Manolo Espinoza, de la Alcaldía Auxiliar Zona 1 de Mixco Sur, la alcaldía funciona con el presupuesto que la Municipalidad de Mixco Central le asigna anualmente, como también materiales de construcción para adoquinar las calles: arena, pedrín, cemento, hierro. No cuenta con el apoyo, ayuda o financiamiento de otras entidades ajenas al Gobierno.

Corresponde al alcalde auxiliar Roberto Larios, promover la participación ciudadana en la resolución de las problemáticas locales; también debe encargarse de la gestión y supervisión de proyectos que coadyuven en el desarrollo integral del vecino, así como velar por el cumplimiento de las ordenanzas y reglamentos emitidos por el alcalde Netro Bran, de la municipalidad central de Mixco, apoyándose de su equipo de trabajo que lo conforman los coordinadores, asistentes, secretaria, enlaces y personal operativo.

La alcaldía auxiliar de zona 1 de Mixco sur, no cuenta con caja municipal, esto significa que no realizan gestiones para pago de boleto de ornato, pago de multas de tránsito, pagos de IUSI. Sin embargo, si tienen la atención al vecino, para recibir peticiones y mantener informados a los



vecinos del sector. Asimismo, la Alcaldía Auxiliar Zona 1 de Mixco Sur, trabaja en coordinación con diferentes entidades:

#### 1.4.1 Contraloría General de Cuenta

Su función es fiscalizar los ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario de los Organismos del Estado, los municipios, entidades descentralizadas y autónomas, así como de cualquier persona que reciba fondos del Estado o que haga colectas públicas.

#### 1.4.2 Policía Nacional Civil –PNC–

Vela por el orden del público, evitando que sucedan robos, abusos y demás faltas a la moral. La ubicación de la comisaría estación 16-4, se encuentra en la 8° Avenida, 11-24, Zona 1, Mixco

#### 1.4.3 Ministerio Público –MP–

Es una institución con funciones autónomas, promueve la persecución penal y dirige la investigación de los delitos de acción pública; además vela por el estricto cumplimiento de las leyes del país.

#### 1.4.4 Centro de Salud Lo de Coy

Desarrolla intervenciones de prevención, promoción, recuperación, con enfoque de género, pertinencia cultural y participación comunitaria; dirigidas al individuo, familia y a la comunidad con la participación de personal institucional y voluntario (comadronas, promotores de salud, madres consejeras, voluntarios de vectores y terapeutas tradicionales, entre otros). Ubicado en km.20 calle principal de 6ta. Avenida, Zona 1 de Mixco.

#### 1.4.5 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS–

Tiene como objetivo proteger a la población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley.



#### 1.4.6 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS–

Organiza la red de servicios del sistema de salud en tres niveles, con el objetivo de atender las distintas problemáticas de salud de acuerdo con el grado de atención que éstas requieren, buscando optimizar los recursos humanos y técnicos con los que se cuenta en cada nivel. En el tercer nivel de atención, están los hospitales nacionales y especializados, que atienden los casos que no pueden ser atendidos en el segundo y primer nivel de atención.

#### 1.4.7 Abastecimiento de Agua –ABASTESA–

Siendo que EMPAGUA, no logra cubrir todo el sector de Mixco, ABASTESA es el ente que suministra agua en el sector llenando los pozos. Cuenta con una red de distribución para sectores de las zonas 1, 8 y 9 del municipio de Mixco, Guatemala.

#### 1.4.8 Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima –EEGSA–

Es una entidad privada con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, creada especialmente para brindarle soluciones inmediatas a sus necesidades de diseño, montaje, construcción, implantación y mantenimiento de todo tipo de redes y conducciones de energía eléctrica.

#### 1.4.9 Cooperativa de Servicios Médicos SERMECOOP

La Cooperativa de Servicios Médicos es una organización sin fines de lucro y solidaria, que mediante planes de salud complementarios a los sistemas de isapre o fonasa, logran que empresas e instituciones entreguen a sus colaboradores un mejor acceso a la salud.

#### 1.4.10 Procuraduría de los Derechos Humanos –PDH–

Entidad estatal, comisionada por el Congreso de la República de Guatemala para garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, convenios y tratados suscritos y ratificados por el país sobre dicha materia.



#### 1.4.11 Cuerpo de Bomberos Municipales Mixco

Dirigidos y entrenados a la protección de la vida, bienes y el medio ambiente, a través de un sistema eficiente de respuesta, con una metodología activa que eleve la calidad del servicio; prehospitalario, control de incendios, rescates entre otros.

### 1.5 Origen e historia

La historia del Municipio de Mixco inicia desde la época precolombina, con la fortaleza habitada por población cakchiquel y posteriormente obtenida por pocomames, considerándola como un santuario. En el año 1525, fue atacada por Pedro de Alvarado y los tlaxcaltecas logrando derrotar a los habitantes, algunos se dispersaron, pero gran parte de los pobladores se asentaron en el año de 1526 con la conquista pacífica.

La figura de alcalde fue introducida en Guatemala y todos los Municipios se quedaron únicamente con intendencias que dependían de una alcaldía mayor. En el caso de Mixco se abocaba a la alcaldía mayor de Sacatepéquez, no fue hasta el gobierno de General Justo Rufino Barrios y del Licenciado Miguel García Granados que todas la Municipalidades lograron su autonomía.

En 1999 con el Acuerdo Gubernativo número 524-99 Mixco eleva su categoría de Villa a Ciudad con el nombre de Villa de Mixco, Municipio de Mixco, departamento de Guatemala. (Municipalidad de Mixco, 2018)

La Administración Municipal 2016-2020 realizó la implementación de las alcaldías auxiliares, con el objetivo de mejorar la gestión de trámites, licencias, pagos de servicios, consultas o denuncias de cada una de las zonas del Municipio para descentralizar la administración de la Municipalidad Central.

Este método inició el 17 de enero del año antes mencionado permitiendo al vecino estar cerca de la Municipalidad facilitando así todas sus gestiones de trámites y la atención de problemas (Municipalidad de Mixco, 2016).



## 1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Los departamentos y dependencias de la institución se detallan a continuación.

### 1.6.1 Departamentos

- a) Alcaldías Auxiliares: Artículo 56 del Código Municipal.
- b) Secretaría Municipal: Artículo 84, literal c del Código Municipal.
- c) Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal -DAFIM-: Artículo 97, del Código Municipal.
- d) Tesorería Municipal: Artículos 97, 98 literal n del Código Municipal.
- e) Dirección Municipal de Planificación -DMP-: Artículo 95 del Código Municipal.
- f) Catastro Municipal: Artículo 35 literal x, 96 literal I, del Código Municipal.
- g) Servicios Públicos Municipales: Artículos 35 literales e y k, 68 y 72 al 78 del Código Municipal.
- h) Municipal.
- i) Unidad de Auditoría Interna: Artículo 88 del Código Municipal.
- j) Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito: Artículo 259 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Artículo 161 del Código Municipal.
- k) Policía Municipal: Artículo 79 del Código Municipal.
- l) Unidad de Comunicación Social: Artículos 17 literal g y 60 del Código Municipal.
- m) Dirección de Recursos Humanos: Artículos 262 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 93 y 94 del Código Municipal.

### 1.6.2 Dependencias

Dentro de las dependencias se detallan las siguientes:





### 1.6.2.1 Concejo Municipal

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

### 1.6.2.2 Alcaldía Municipal

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

### 1.6.3 Dirección Municipal de la Mujer –DMM–

Se encuentra orientada a la promoción del empoderamiento y participación de las mujeres en el municipio para el ejercicio pleno de su ciudadanía. fundamentada en el trabajo en equipo, que promueve de manera permanente acciones afirmativas de las mujeres desde un enfoque integral e incluyente, fortaleciendo su empoderamiento para la toma de decisiones y el ejercicio pleno de su ciudadanía.

### 1.6.4 Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde –SOSEA–

Proporciona al adulto mayor, mujeres y niños mixqueños apoyo para el desarrollo comunitario y desarrollo personal por medio de programas sociales los cuales se implementarán progresivamente dando inicio en base a las necesidades de cada comunidad para posteriormente implementarlo en todo el Municipio. La creación de talleres, cursos, actividades y programas sociales, tomando en cuenta el desarrollo personal y la necesidad de cada ciudadano.



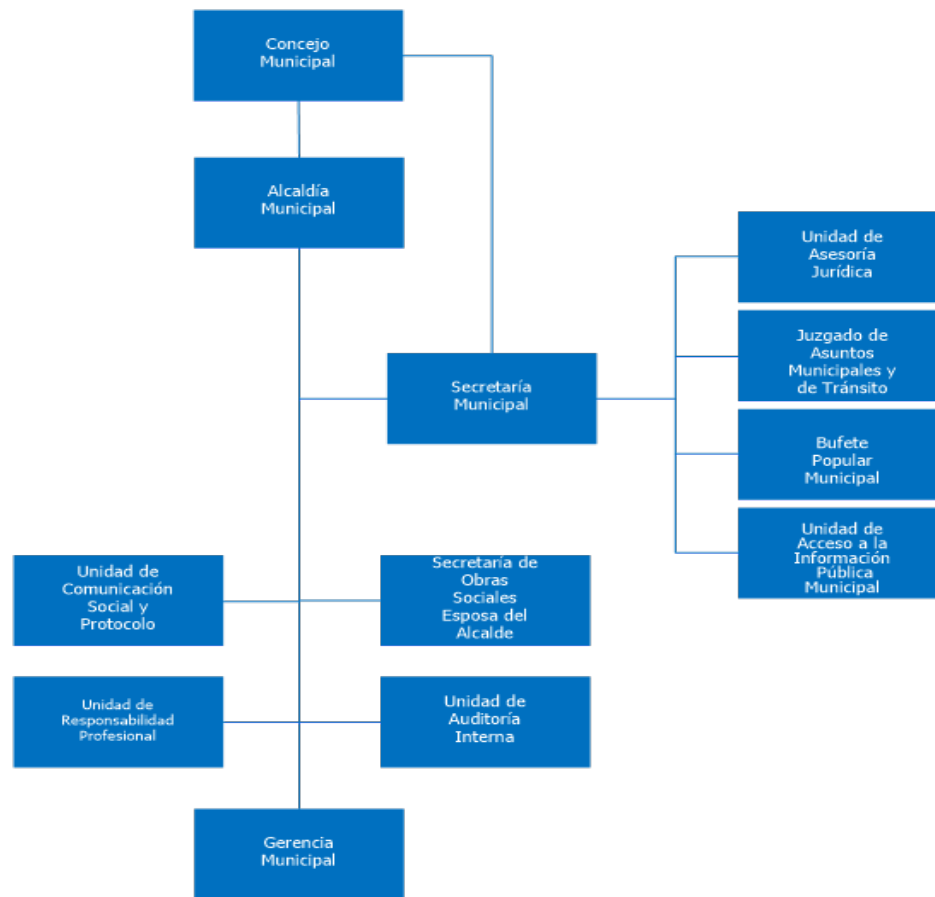
### 1.6.5 Entidad Mixqueña de Tránsito EMIXTRA

Encargada de apoyar los sectores de Mixco, en la fluidez de tránsito, apoyo al vecino en desperfectos mecánicos y liberar el paso.

### 1.7 Organigrama de la institución

El organigrama de la institución se detalla dentro de la siguiente imagen.

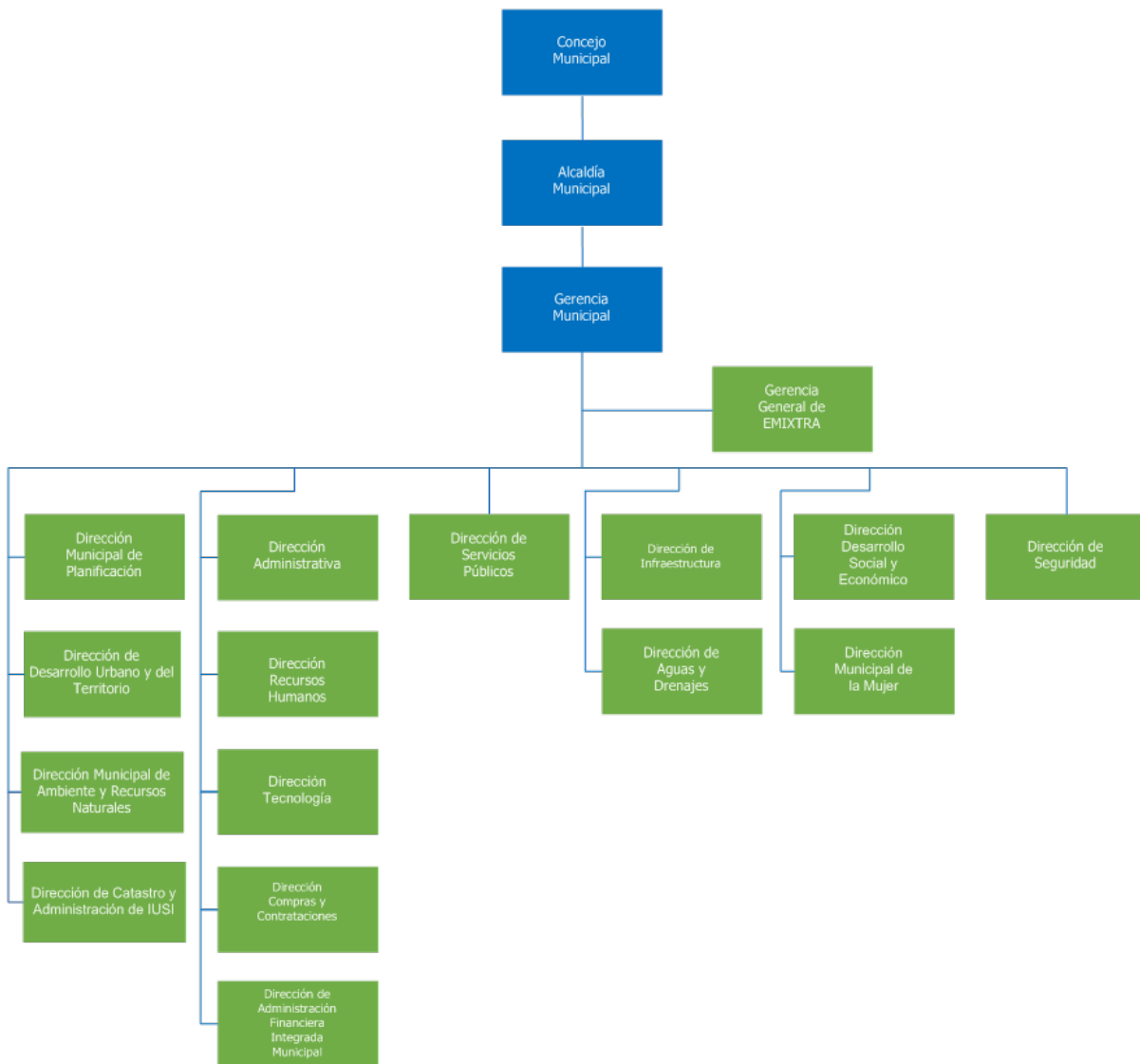
Figura 2. Organigrama institucional Nivel Superior



Fuente: Municipalidad de Mixco (2018)



Figura 3. Organigrama institucional Nivel Gerencial y Directivo



Fuente: Municipalidad de Mixco (2018)

Dentro de la siguiente figura se detalla el organigrama que representa la manera que se conforman las directrices que actualmente rigen la gestión administrativa en la Alcaldía Auxiliar de zona 1 sur de Mixco



Figura 4. Organigrama de la Alcaldía Auxiliar Zona 1 de Mixco Sur.



Fuente: elaboración propia.

## 1.8 Misión

La misión de la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1, se basa en la misión general de la Municipalidad de Mixco: “Somos un municipio seguro, con servicios públicos de calidad, que con un desarrollo social, económico y ambiental sostenible, una infraestructura vial óptima y un ordenamiento territorial brinda una mejor calidad de vida a los vecinos de la Ciudad de Mixco, contando para ello con un personal calificado que en base a valores y principios administrar con transparencia los recursos y los transforma en beneficios para la población mixqueña” (Municipalidad de Mixco, 2016)

## 1.9 Visión

La visión de la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1, se basa en la visión general de la Municipalidad de Mixco: “Ser una Municipalidad que brinde servicios públicos eficientes para garantizar el



desarrollo integral sostenible del municipio que permita una mejora de la calidad de vida y un bienestar integral a la población mixqueña” (Municipalidad de Mixco, 2016).

### 1.10 Objetivos institucionales

El objetivo institucional es detallado por la Municipalidad de Mixco (2016) como: Satisfacer las necesidades de los vecinos mixqueños para gozar de una mejor calidad de vida.

### 1.11 Valores y principios institucionales

Los valores y principios son los siguientes:

- Respeto

Los trabajadores municipales se desempeñan con consideración y reconocimiento a sus compañeros y vecinos en el cumplimiento del trabajo diario.”

- Honestidad

Mostrada en la Municipalidad en la relación de confianza entre funcionarios y trabajadores municipales en el desarrollo de sus actividades diarias.

- Responsabilidad

Se refiere a la conciencia de cada trabajador municipal que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar sus acciones personales y laborales buscando siempre el compromiso y eficiencia en la gestión municipal. (Municipalidad de Mixco, 2016)

### 1.12 Público objetivo

Según datos del Censo poblacional realizado por el Instituto Nacional de Estadística INE (2018) el municipio de Mixco cuenta con una población aproximada de 465,773 personas, entre hombres y mujeres que se encuentran entre 0 a 100 años.



El coordinador comunitario Manolo Espinoza detalla que la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur e Mixco no cuenta con un censo poblacional propio. La atención a los vecinos se brinda en los sectores de Lo de Coy, San Andresito 1, El Manzanillo y cubre hasta el kilómetro diecisiete y medio en el punto limítrofe con el municipio de San Lucas, lo que ubica a 35,000 personas y 8,000 viviendas.

### 1.13 Diagnóstico

El origen de diagnóstico se puede encontrar en diversas fuentes de información, entre estas la detallada por Prieto (1985) de la siguiente manera.

La palabra diagnóstico proviene del griego *diagnós* y significa distinguir, discernir, conocer. Pero para llegar a la tercera acepción es preciso pasar por las dos primeras. El diagnóstico es un primer lugar, un ejercicio de diferenciación de los elementos de la realidad. Y en última instancia, una lectura esencial de la realidad, una lectura de sus conexiones esenciales, de una perspectiva histórica (Prieto, 1985, p.39).

El objetivo de realizar un diagnóstico es encontrar los factores del problema y sus posibles soluciones. En el desarrollo de la comunicación, esto implica detectar las soluciones sociales, es decir, diferenciar cual es el problema y así lograr la orientación de la práctica. La comunicación social y la investigación no pueden desligarse de los aspectos de desarrollo de las instituciones, entendiendo el desarrollo como el mejoramiento de las condiciones con una visión de sostenibilidad a lo largo del tiempo: políticas, implementación de proyectos.

De la Mota (1994) en su enciclopedia de la Comunicación define el término diagnóstico como el “Informe sintético de un problema estudiado del que surge la posible solución mediante el programa de acción correspondiente” (p. 429). A lo que Rodríguez (2005) detalla que

El diagnóstico es entendido como parte de una práctica profesional, en que un determinado especialista debe hacer uso de su conocimiento para interpretar los síntomas del interesado. El diagnóstico, por lo tanto, encuentra su sentido en su aplicabilidad práctica para la solución de un problema (Rodríguez, 2005, p. 24).



En esta fase del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– se procedió a realizar un diagnóstico a través de un proceso de investigación por inmersión en el contexto institucional de la Unidad de Práctica, con tal de analizar objetivamente la situación comunicacional con la que trabaja la alcaldía auxiliar zona 1 de Mixco Sur y la problemática particular de ésta; a fin de plantear proyectos comunicacionales y servicios para solucionarla

#### 1.14 Objetivos: General y Específicos

El objetivo general y los objetivos específicos se detallan a continuación.

##### 1.14.1 Objetivo general

Describir el proceso de comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco con los vecinos.

##### 1.14.2 Objetivos específicos

- a) Identificar los canales de difusión que utiliza la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco para comunicarse con los vecinos.
- b) Conocer la percepción de los vecinos sobre los servicios que ofrece la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco.
- c.) Determinar los elementos de la entidad corporativa que necesitan exteriorizarse con los distintos públicos.

#### 1.15 Tipos de investigación

Hernández - Sampieri, Fernández – Collado y Baptista (2010) definen el tipo de investigación según el alcance que esta tenga dentro del estudio. Reconocen existen cuatro tipos de investigaciones: Exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa.

Las investigaciones exploratorias investigan problemas poco estudiados, indagan desde una perspectiva innovadora, ayudan a identificar conceptos promisorios y preparan el terreno para





nuevos estudios. Las investigaciones descriptivas consideran el fenómeno estudiado y sus componentes, miden conceptos y definen variables.

Las investigaciones correlacionales ofrecen predicciones, explican la relación entre variables y cuantifican las relaciones entre variables. Finalmente, las investigaciones explicativas determinan las causas de los fenómenos, generan un sentido de entendimiento y son sumamente estructuradas.

## 1.16 Enfoque

El enfoque es parte de la metodología de la investigación, cada enfoque tiene distintas bondades, características y un diferente proceso. Hernández - Sampieri, Fernández – Collado y Baptista (2010) detallan que existen tres tipos de enfoque el cuantitativo, el cualitativo y el mixto. Los Los enfoques cualitativo y cuantitativo, vistos como teorías filosóficas son completamente diferentes; sin embargo, como técnicas para el desarrollo de una investigación, pueden mezclarse sobre todo en relación con el análisis y la discusión de resultados.

### 1.16.1 Tipos de enfoque

Hernández - Sampieri, Fernández – Collado y Baptista (2010) reconocen que existen tres tipos de enfoque: cuantitativo, cualitativo y mixto.

- Enfoque cuantitativo: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Las características del enfoque cuantitativo son que mide fenómenos, utiliza estadística, prueba hipótesis y hace análisis de causa – efecto. El proceso es secuencial, deductivo, probatorio y analiza la realidad objetiva.
- Enfoque cualitativo: Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Las características del enfoque cuantitativo son que explora los fenómenos en profundidad, se conduce en ambientes naturales, los significados se extraen de los datos y no se fundamenta en la estadística. El proceso es inductivo, recurrente, analiza múltiples realidades subjetivas y no tiene secuencia lineal.



- Mixto: Es la combinación entre el enfoque cualitativo y cuantitativo.

## 1.17 Técnicas de recolección de datos

Orellana y Sánchez (2006) señalan que una técnica de recolección de datos es el conjunto de procedimientos o recursos que se utilizan para recabar la información necesario. Tamayo y Siesquén (2020) detallan que entre las principales técnicas de recolección de datos se encuentra la encuesta, la entrevista, el análisis documental, la observación no experimental y la observación experimental. Para cada técnica se utiliza un instrumento que permite la aplicación de la misma.

### 1.17.1 Observación

La observación es una técnica para recabar datos que básicamente consiste en observar, acumular e interpretar las actuaciones comportamientos y hechos de las personas o objetos. Pérez (2021) señala que la observación es la técnica más antigua y la más empleada en la investigación, es el proceso inicial y fundamental del método científico.

#### 1.17.1.1 Tipos de observación

Tamayo y Siesquén (2020) detallan que existe la observación experimental y la no experimental. La observación no experimental se utiliza con frecuencia para profundizar en el conocimiento del comportamiento de exploración. Se puede emplear como instrumento una guía de observación de campo. La observación experimental se diferencia de la no experimental porque elabora datos en condiciones relativamente controladas por el investigador, quien las puede manipular. Se utiliza como instrumento la hoja o ficha de registro de datos.

#### 1.17.1.2 Lo observado en la institución

En la Alcaldía Auxiliar se pudo observar un deficiente manejo en la comunicación con los vecinos de la zona 1 de Mixco, esto incide que los vecinos no tengan un sentido de identificación o pertenencia hacia la organización. Esta deficiencia en la comunicación provoca que los vecinos desconozcan aspectos institucionales vitales, además de las vías de comunicación oficial para trasladar las necesidades de los vecinos.



Este problema de comunicación es de doble vía y lo que provoca es que la organización desconozca las necesidades de los vecinos, en tal sentido no pueda satisfacer dichas necesidades y no puede implementar mejoras. Estos aspectos son importantes para que se logre la misión y la visión de la institución.

Se desconocen las principales vías de comunicación que son eficientes para los vecinos y no se brinda mayor importancia a las redes sociales oficiales, existen deficiencias en el manejo y esto es en parte por la carencia de herramientas tecnológicas, además que existe poca preparación para el manejo de las redes sociales.

### 1.17.2 Documentación

Tamayo y Siesquén (2020) señalan que tanto la encuesta, como la entrevista y la observación son técnicas de recolección de datos donde se obtiene información de fuentes primarias, mientras que por medio del análisis documental se recolectan datos de fuentes secundarias como: libros, boletines, revistas, folletos y periódicos, que se utilizan como fuente para obtener datos de las variables de interés. Los instrumentos de esta técnica se suelen denominar fichas de registro de datos.

### 1.17.3 Entrevista de profundidad

Taylor y Bogdan (1987, p. 101) señala que las entrevistas a profundidad son reiterados encuentros en la modalidad cara a cara entre el investigador y los informantes, lo que se puede definir como reuniones orientadas hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de las vidas, experiencias o situaciones.

Dentro de los estudios existen diferentes técnicas que ayudan a aproximarse a los fenómenos sociales, entre estas la entrevista en profundidad juega un papel importante, ya que se construye a partir de reiterados encuentros cara a cara del investigador y los informantes, indica Robles (2011) que el objetivo de la entrevista a profundidad es adentrarse en la intimidad y comprender la individualidad de cada uno



Rodríguez (2019) cita a Cicourel (1982) para detallar respecto a la entrevista a profundidad que es un espacio donde no hay intercambio formal de preguntas y respuestas, se plantea un guion sobre temas generales y poco a poco se aborda con el informante,

#### 1.17.4 Grupos focales

Hamui – Sulton y Varela – Ruiz (2013) detallan que la técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. Es una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información.

#### 1.17.5 Encuestas

Tamayo y Siesquén (2020) señalan que la encuesta es una técnica de recolección de datos que da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de cuestionarios previamente establecidos. La modalidad de la encuesta puede ser vía telefónica, por correo, personal y en línea.



## 1.18 Interpretación de resultados

Los resultados de la encuesta dirigida hacia los vecinos de la zona 1 de Mixco sobre la Alcaldía Auxiliar brindó los siguientes resultados:

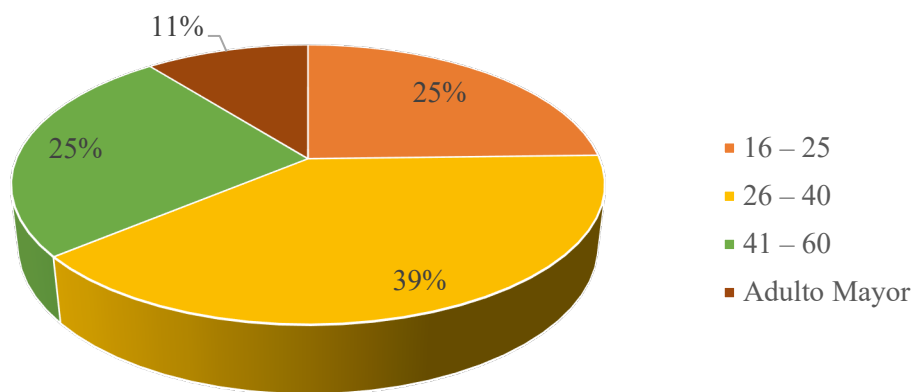
Pregunta 1: Edad

Tabla 1. Edad de los vecinos encuestados

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
16 – 25	30	25%
26 – 40	48	39%
41 – 60	31	25%
Adulto Mayor	13	11%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 5. Gráfica de la edad de los vecinos encuestados



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los vecinos de la zona 1 de Mixco tienen entre 26 a 40 años, este es el intervalo con mayor representación, luego se puede distinguir que las personas que tienen entre 16 a 25 años y el grupo que posee de 41 a 60 tienen igual representación, los adultos mayores son el porcentaje con menor representación, pero tienen un porcentaje superior al 10%.



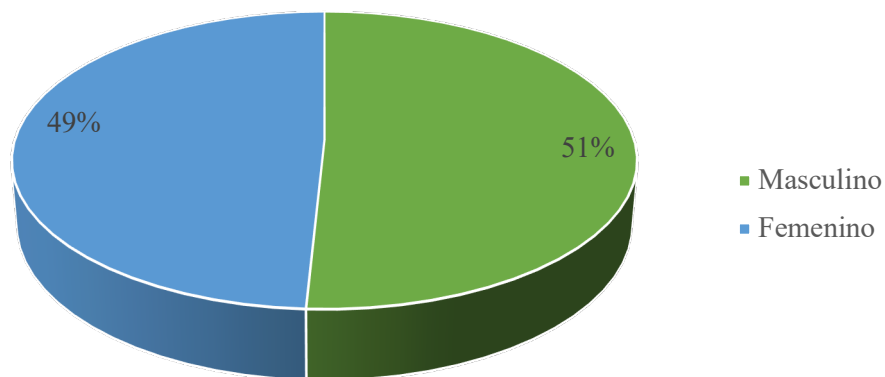
## Pregunta 2: Sexo

Tabla 2. Sexo de los vecinos encuestados

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
<b>Masculino</b>	62	51%
<b>Femenino</b>	60	49%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 6. Gráfica del sexo de los vecinos encuestados



Fuente: elaboración propia.

Se denota que la mayoría de los vecinos son de sexo masculino, sin embargo, la diferencia porcentual es de únicamente el 2% entre hombres y mujeres. Se denota una diferencia absoluta de 2 hombres más que las mujeres que fueron encuestadas. Esto denota que la Alcaldía Auxiliar de la zona 1 de Mixco debe atender los intereses y contar con la capacidad para atender hombres y mujeres en similar proporción.



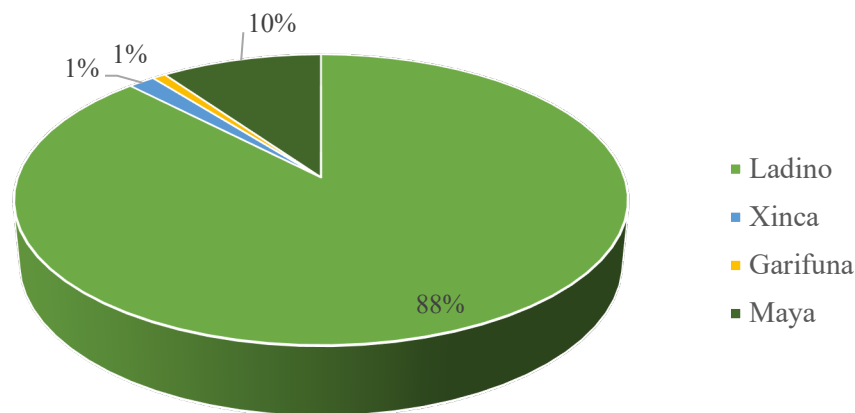
### Pregunta 3: Etnia

Tabla 3. Etnia de los vecinos encuestados

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Ladino	107	88%
Xinca	2	2%
Garifuna	1	1%
Maya	12	10%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Gráfica de la etnia de los vecinos encuestados



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los vecinos son ladinos con una representación del 88% y existe un porcentaje del 10% que se identifica como maya, y un 2% pertenece a la etnia Xinca y Garifuna respectivamente. Esto datos son significativos para el desarrollo de una estrategia de comunicación por parte de la Alcaldía Auxiliar de la zona 1 de Mixco.





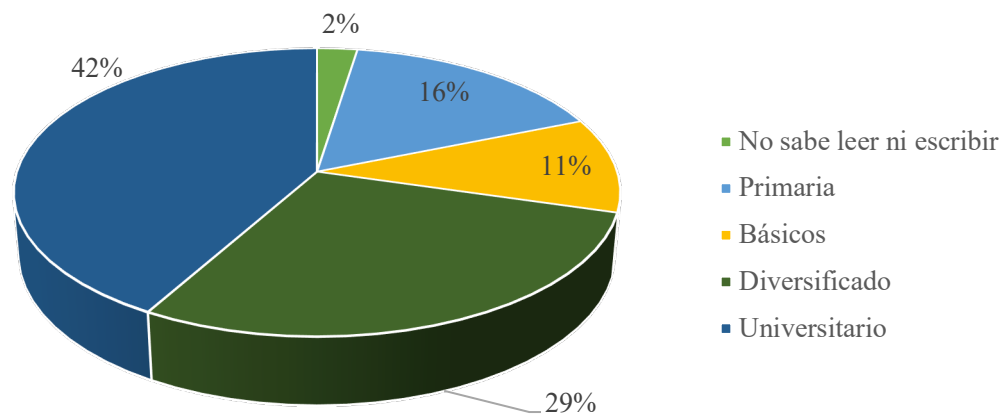
#### Pregunta 4: Escolaridad

Tabla 4. Escolaridad de los vecinos encuestados

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
No sabe leer ni escribir	3	2%
Primaria	20	16%
Básicos	13	11%
Diversificado	35	29%
Universitario	51	42%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 8. Gráfica de la escolaridad de los vecinos encuestados



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los encuestados cuentan con nivel universitario, en esta categoría se ubican estudiantes y graduados, el otro porcentaje mayoritario cuenta con nivel diversificado como grado de escolaridad, sin embargo, existe un porcentaje del 2% que no sabe leer ni escribir, lo que significa que es un aspecto importante para considerar al momento que los vecinos realicen alguna visita a las instalaciones de la Alcaldía Auxiliar de la zona 1 de Mixco.



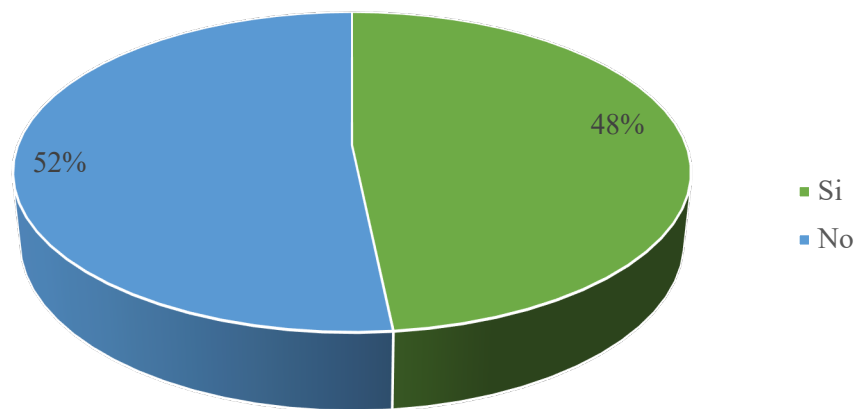
Pregunta 5: ¿Conoce el nombre del alcalde auxiliar?

Tabla 5. Conocimiento previo sobre el nombre del alcalde auxiliar

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	59	48%
No	63	52%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 9. Gráfica sobre el conocimiento del nombre del alcalde auxiliar



Fuente: elaboración propia.

Un porcentaje mayoritario detalló que desconoce el nombre del alcalde auxiliar, esto significa que la mayoría de los vecinos de la zona 1 de Mixco no ha tenido un contacto directo o indirecto con la persona encargada de la Alcaldía Auxiliar y que de alguna manera no ha participado en algún evento donde se encuentre el alcalde auxiliar o asistió, pero pasó desapercibido el nombre.



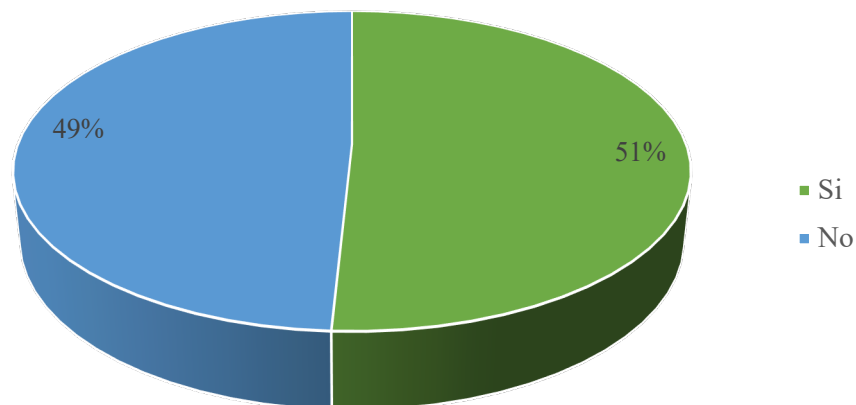
Pregunta 6: ¿Conoce los proyectos, actividades o capacitaciones que realiza la Alcaldía Auxiliar de Zona 1 Mixco Sur?

Tabla 6. Conocimiento de los proyectos realizados por la Alcaldía Auxiliar

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	62	51%
No	60	49%
	122	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 10. Gráfica del conocimiento de los proyectos de la Alcaldía Auxiliar



Fuente: elaboración propia.

Se denota que la mayoría de las personas conocen los proyectos, actividades o capacitaciones que realiza la Alcaldía Auxiliar de la zona 1 de Mixco, pero, la diferencia entre ambos grupos no es significativa, es de únicamente el 2%. Esto significa que el 49% casi la mitad de las personas no están informados sobre dichas actividades.

Pregunta 7: ¿Ha participado en algún proyecto, actividad o capacitación de la Alcaldía Auxiliar de Zona 1 Mixco Sur?

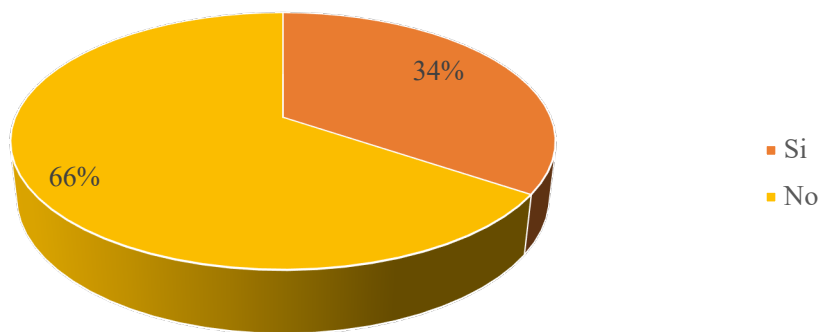


Tabla 7. Participación del vecino en algún proyecto de la Alcaldía Auxiliar

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	42	34%
No	80	66%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 11. Gráfica de la participación del vecino en algún proyecto de la Alcaldía Auxiliar



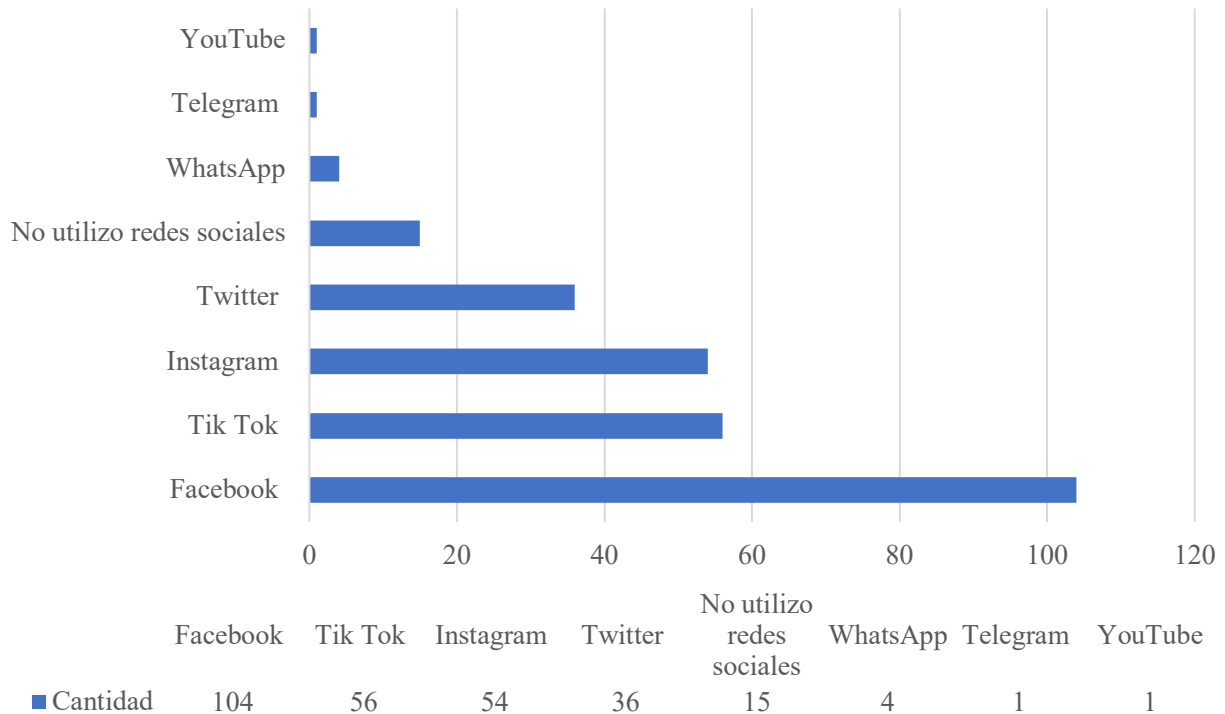
Fuente: elaboración propia.

Del 51% que tiene conocimiento sobre los proyectos, actividades o capacitaciones realizados por la Alcaldía Auxiliar, únicamente el 34% ha participado en estos. Lo que significa que el 17% aunque saben que existen no les ha interesado participar. Este 17% sumado al 49% que desconoce los proyectos, actividades o capacitaciones conforma el 66% de las personas que no ha participado en ninguna de estas actividades.



Pregunta 8: ¿Marque las redes sociales que utiliza con mayor frecuencia

Figura 12. Gráfica de las redes sociales utilizadas con frecuencia



Fuente: elaboración propia.

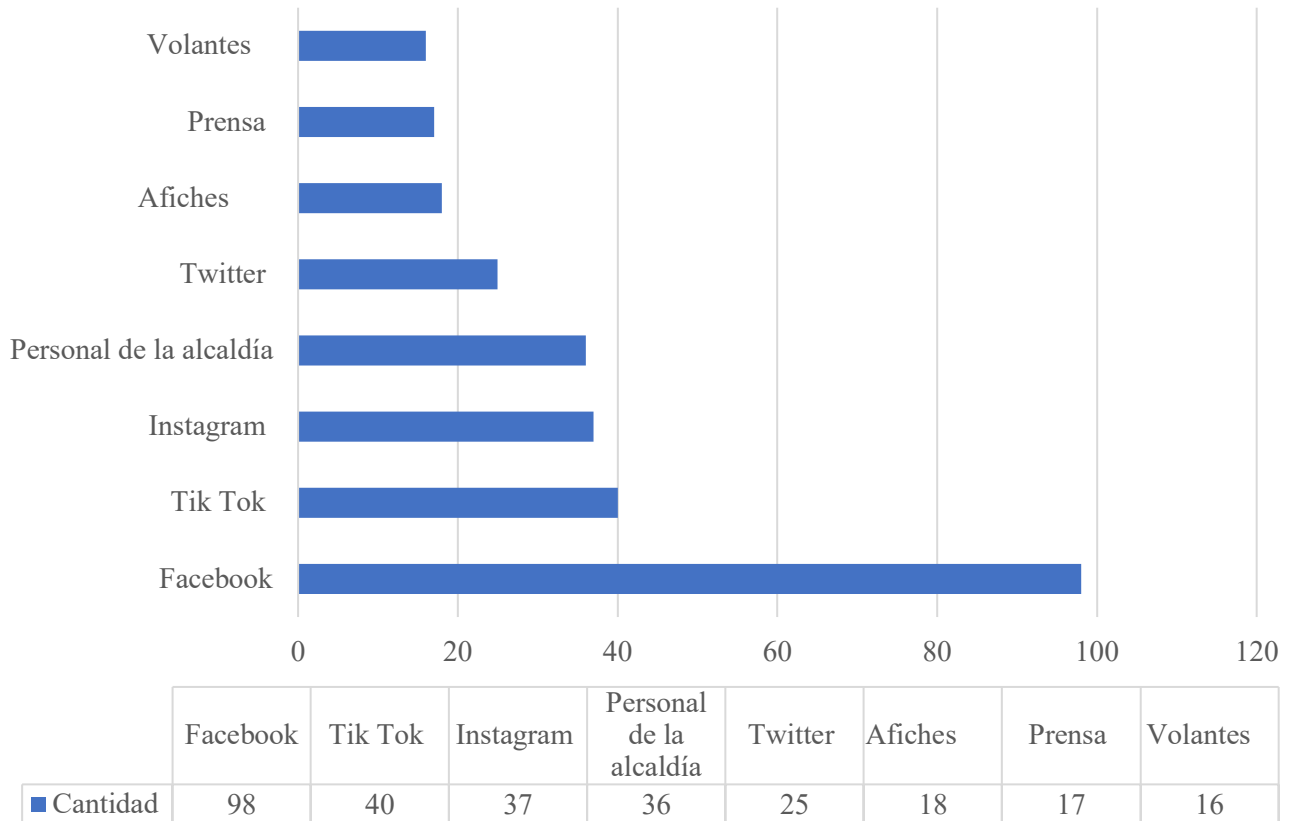
Se puede distinguir que la red social que utilizan con mayor frecuencia los vecinos de la zona 1 de Mixco es *Facebook*, luego se ubican *Tik Tok* e *Instagram* con similar porcentaje, *Twitter* ocupa el cuarto puesto y es importante denotar que el siguiente porcentaje con mayor representación son las personas que no utilizan redes sociales.

En la categoría otros, los participantes indicaron que utilizan con mayor frecuencia *WhatsApp*, luego señalaron *Telegram* y *YouTube*, ambas plataformas fueron reconocidas únicamente por una persona cada una respectivamente.



Pregunta 9: ¿Por qué medio le gustaría enterarse de los proyectos, actividades o capacitaciones que realice la Alcaldía Auxiliar de Zona 1 Mixco Sur?

Figura 13. Gráfica de la preferencia de medios de la Alcaldía Auxiliar



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los vecinos de la zona 1 de Mixco señalaron que el medio de preferencia para informarse de las actividades de la Alcaldía Auxiliar es por medio de la plataforma *Facebook*, dato que es comprensible a partir que es la red social con mayor cantidad de preferencia de usuarios. Luego se ubica *Tik Tik* e *Instagram* en similar porcentaje y muy de cerca también señalaron que un medio de preferencia es la comunicación directa por medio del personal de la alcaldía.

Las plataformas *Twitter* es la siguiente en las preferencias y los afiches, prensa y volantes son las tres últimas posiciones cada una con una cantidad mejor de 20 personas que denotan preferencia.



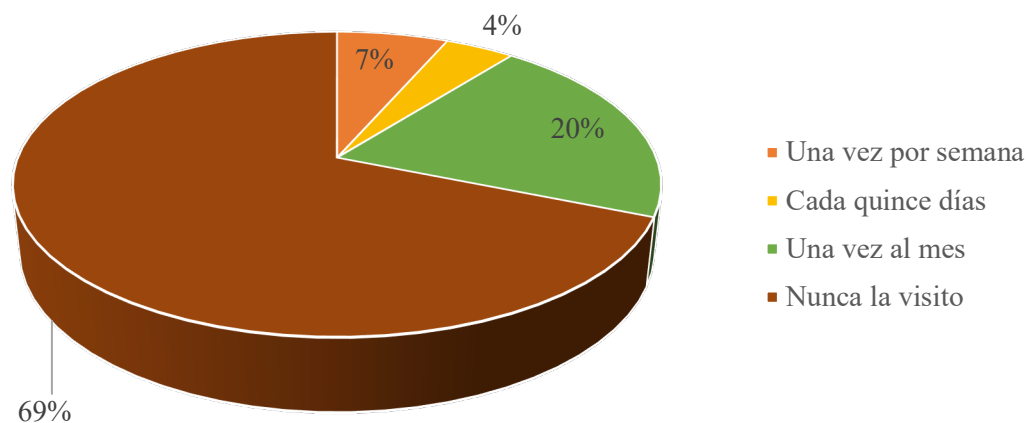
Pregunta 10: ¿Con qué frecuencia visita la Alcaldía Auxiliar?

Tabla 8. Frecuencia de visita a la Alcaldía Auxiliar

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Una vez por semana	8	7%
Cada quince días	5	4%
Una vez al mes	25	20%
Nunca la visito	84	69%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 14. Gráfica de la frecuencia de visita a la Alcaldía Auxiliar



Fuente: elaboración propia.

El mayor porcentaje de los encuestados no ha visitado la Municipalidad Auxiliar de la zona 1, el 7% visita la sede una vez por semana, el 5% la visita cada quince días y el mayor porcentaje de los vecinos que visitan en alguna ocasión la Alcaldía Auxiliar lo hace una vez al mes.



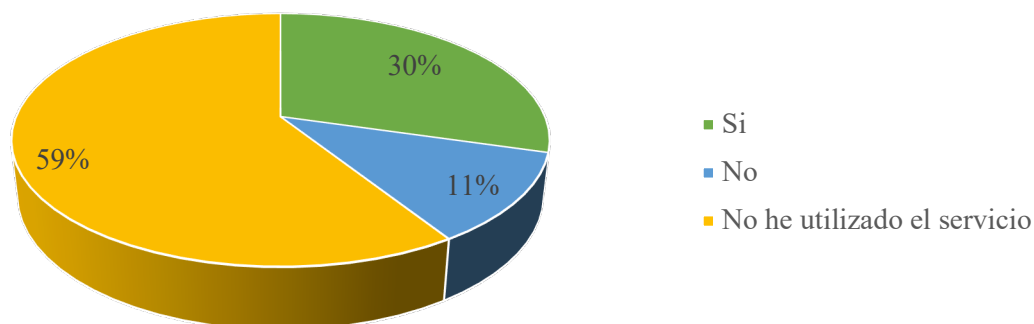
Pregunta 11: ¿Considera que sus dudas son resueltas y el trato del personal es el adecuado?

Tabla 9. Consideración sobre la resolución de dudas y el trato de la Alcaldía Auxiliar

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	36	30%
No	14	11%
No he utilizado el servicio	72	59%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 15. Gráfica de la resolución de dudas y el trato de la Alcaldía Auxiliar



Fuente: elaboración propia.

El 59% que es un porcentaje mayoritario señala que no han utilizado los servicios que presta la Alcaldía Auxiliar, esto según datos brindados más adelante en pregunta abierta, es porque realizan los trámites en la Alcaldía Central porque debido que existen varios trámites que esta Alcaldía Auxiliar no presta, por tal motivo no pueden calificar el servicio que presta dicha sede.

El 30% de los encuestados está conforme con la resolución de dudas y el trato que han recibido por parte de la Alcaldía Auxiliar y el 11% señala que no se encuentran satisfechos con las resoluciones ni con el trato que les han prestado.





Pregunta 12: Si su respuesta en NO, por favor indique ¿que necesitan mejorar?

Esta pregunta detallaba un espacio abierto donde las principales respuestas de los vecinos dentro del 11% que representan las 14 personas indicaron no resolvieron dudas o recibieron un trato adecuado por parte de la Alcaldía Auxiliar sugieren las siguientes mejoras.

- El personal no tiene conocimiento
- Mejorar la atención al cliente
- Descentralizar los trámites de la Municipalidad central
- Deben mejorar todo
- Atención
- Eficiencia
- Comunicación de los cursos

Estas respuestas permiten evidenciar que la mayoría de las personas consideran que la atención es un aspecto que se debe mejorar, pero dentro de este punto se debe tomar en cuenta la cantidad de personal que se encuentra en la Alcaldía Auxiliar, muchos de los vecinos se encuentran inconformes porque existen varios trámites que no pueden llevar a cabo en dicha sede y deben visitar forzosamente la Municipalidad central.

Algunos de los vecinos detallaron que para ellos deben mejorar la comunicación de los cursos, porque existe un alto porcentaje de vecinos que no está informado sobre las actividades, proyectos o capacitaciones que se realizan, esto porque no se están utilizando las vías de comunicación adecuadas o de mayor impacto para los vecinos.

En la parte de la eficiencia un tema central señalado es que en la Alcaldía Auxiliar se brinda información sobre licencias de construcción y en algún punto parecen estar autorizadas, pero, luego son denegadas. Esto porque se debe cumplir con requisitos ambientales que se encuentran fuera del alcance de la Alcaldía Auxiliar. Lamentablemente, el brindar información precipitada es una causal para que se considere que el personal no es eficiente.



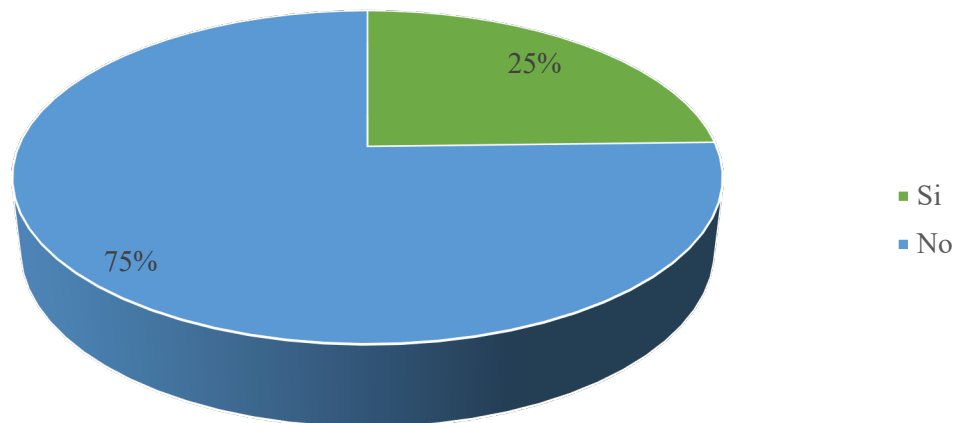
Pregunta 13: ¿Sabe cómo comunicarse con el alcalde auxiliar al momento de tener alguna consulta importante?

Tabla 10. Conocimiento de la comunicación con el alcalde auxiliar

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	30	25%
No	92	75%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 16. Gráfica del conocimiento de la comunicación con el alcalde auxiliar



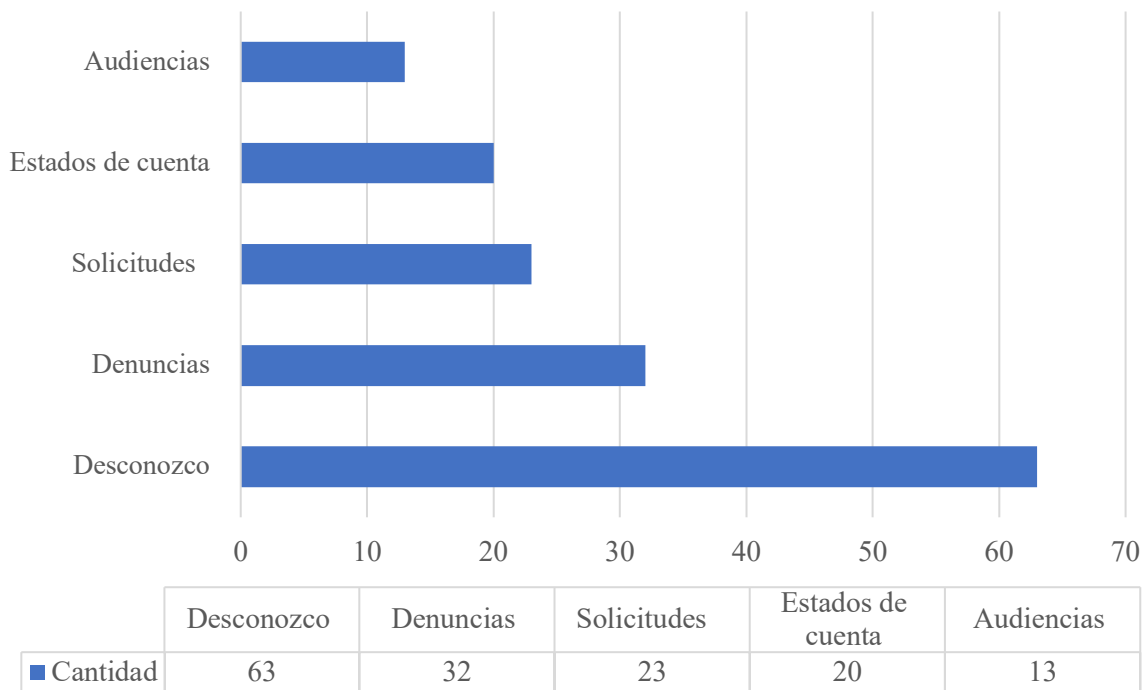
Fuente: elaboración propia.

El 75% de los encuestados desconocer la forma de comunicarse con el alcalde auxiliar al momento de realizar una consulta, esto significa que únicamente 1 de cada 3 habitantes conoce la forma de comunicarse con el alcalde auxiliar. Dato que es importante porque significa que las vías de comunicación no son conocidas por los vecinos.



Pregunta 14: ¿Qué servicios o trámites realiza en esta alcaldía?

Figura 17. Gráfica de los servicios o trámites que se realizan en la Alcaldía Auxiliar



Fuente: elaboración propia.

Esta pregunta permitió identificar los principales trámites que realizan los vecinos de la zona 1 de Mixco en la Alcaldía Auxiliar, sin embargo, la mayoría desconocen los trámites que pueden realizar, del porcentaje de personas que sí realizan trámites en dicha sede describieron que la mayoría realiza denuncias, otra actividad que también realizan con frecuencia son distintas solicitudes, solicitan estados de cuenta y se presentan a audiencias.

La mayoría se señalaron desconocer los trámites o servicios que presta la Alcaldía Auxiliar de la zona 1 de Mixco, se puede distinguir que no han asistido por la realización de un trámite, pero, al ser vecinos de Mixco se puede comprender que necesitan de alguna manera realizar algún trámite. Por lo que se puede comprender que realizan estas gestiones en otra sede o en la central.



Pregunta 15: ¿Qué tipo de servicio le gustaría encontrar en esta Alcaldía?

Esta pregunta evaluó el tipo de servicio que a los vecinos de la zona 1 de Mixco le gustaría encontrar en la Alcaldía Auxiliar. Las respuestas de los vecinos fueron diversas, entre estas las siguientes:

- La Alcaldía Auxiliar es muy pequeña
- No tienen idea de que mejoras implementar
- Cursos para menores de 16 años
- Un banco
- Pago de servicios
- Boleto de ornato
- Cursos en días y horarios que no sean laborales
- Pago de agua potable

Los vecinos señalan dentro de los servicios que les gustaría encontrar dentro de la Alcaldía Auxiliar son en mayoría relacionados a servicios de pago por algún servicio, se detalla que dentro de la sede sí se pueden realizar estos pagos, pero puede ser que en algún momento cuando los vecinos fueron no había sistema o había un problema en el recibo que ameritaba fueran a la central.

También respecto a los cursos se puede evidenciar que los vecinos están interesados, pero son brindados en horario no laboral y para mayores de edad, razón por la que consideran importante que puedan ser recibidos por personas menores a 16 años y aparte puedan ser impartidos en horarios donde o interfieran con la actividad laboral de las personas

Un punto importante para resaltar es que los vecinos están sumamente interesados en recibir información sobre los cursos, esto significa que muestran especial interés por recibir algún curso, taller, capacitación o diplomado, lo que implica que desean estar preparados y adquirir algún conocimiento.



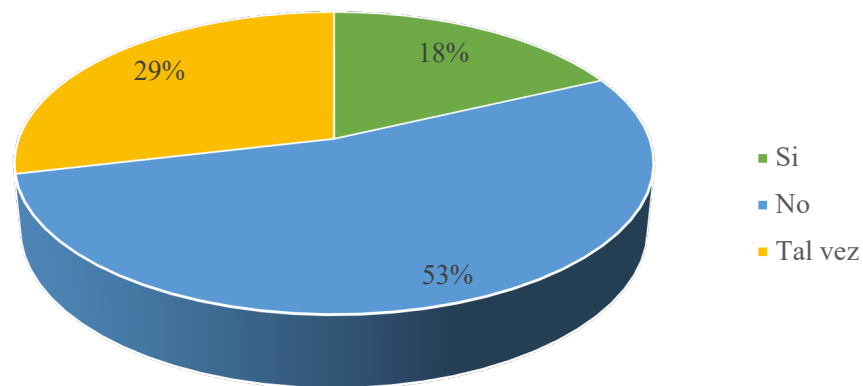
Pregunta 16: ¿Le gustaría formar parte de un grupo de WhatsApp de la Alcaldía?

Tabla 11. Preferencia por participar en un grupo de WhatsApp

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	22	18%
No	65	53%
Tal vez	35	29%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 18. Gráfica de la preferencia por participar en un grupo de WhatsApp



Fuente: elaboración propia.

El 53% de los vecinos señalaron que no les gustaría formar parte de un grupo de WhatsApp de la Alcaldía Auxiliar, esto se puede comprender a partir que es una de las plataformas con menor porcentaje de preferencia por parte de los vecinos, o también existe la posibilidad que no la reconozcan como red social y por tal motivo no la incluyeron dentro de las principales.

El 6% considera que puede llegar a tomarlo en cuenta, pero no están decididos y únicamente el 18% señaló que le gustaría ser parte de este grupo.



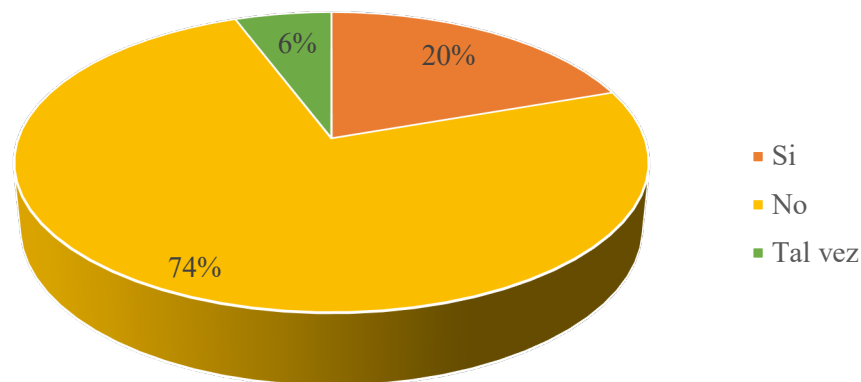
Pregunta 17: ¿Conoce la visión o misión de la Municipalidad de Mixco?

Tabla 12. Conocimiento de la visión y misión institucional

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	24	20%
No	91	74%
Tal vez	7	6%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 19. Gráfica sobre el Conocimiento de la visión y misión institucional



Fuente: elaboración propia.

Únicamente el 20% de los vecinos conoce la misión y visión de la organización y estos dos componentes son importantes para que exista buena comunicación, sentido de pertenencia e identificación de los vecinos con la institución. El 74% lo desconoce, esto significa que aproximadamente 1 de cada 3 vecinos saben la misión y visión organizacional. Y el 6% detalla que tal vez conoce la misión o visión, esto significa que pueden conocer una de ellas o ambas de manera parcial.



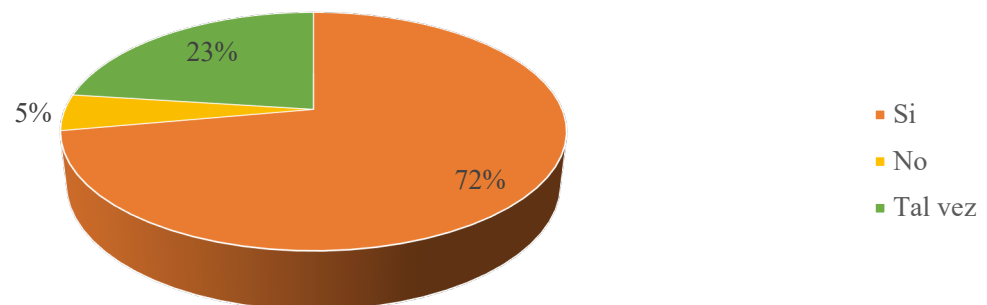
Pregunta 18: ¿Considera que es necesario que haya más comunicación entre el personal de la Alcaldía y el vecino?

Tabla 13. Consideración sobre la necesidad de incrementar la comunicación

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	88	72%
No	6	5%
Tal vez	28	23%
	122	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 20. Gráfica sobre la necesidad de incrementar la comunicación



Fuente: elaboración propia.

La gran mayoría de los vecinos consideran que la comunicación entre el personal de la Alcaldía Auxiliar y los vecinos debe ser incrementada, esto significa que la clasifican como deficiente y con muchos aspectos a mejorar, en estos casos y tratándose de una institución que atiende a parte de la sociedad se debe recordar que es importante exista un sentido de pertenencia e identificación hacia la organización.

Únicamente el 5% considera no se debe mejorar la comunicación y el 23% considera que es posible realizarlo.



## 1.19 FODA

El análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas se detalla en la siguiente figura.

Figura 21. Análisis FODA



Fuente: elaboración propia.





## 1.20 Problemas detectados

Los principales problemas detectados para la comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Mixco Sur, es que existe una deficiencia en los medios utilizados, realmente los vecinos desconocen la forma de comunicación, esto impide que la organización este atenta a las necesidades. Además, se denota que no se utilizan los medios digitales adecuadamente, a pesar de que es un medio de preferencia para los vecinos, la plataforma más utilizada es *Facebook*. Las redes sociales no son gestionadas adecuadamente se ven poco atractivas, no existe una persona encargada directamente de la página y las personas que las gestionan no han sido capacitadas en manejo de redes sociales.

Esto no ha sido tomado como una prioridad porque no se mantiene como un canal de comunicación activo, a pesar de que es uno de los medios de preferencia para la comunicación entre los vecinos y la Alcaldía Auxiliar. El potencial de aprovechar las redes sociales para la comunicación facilitaría algunos aspectos como la desinformación que existe sobre algunos procedimientos, eventos, capacitaciones o proyectos, también para identificar la preferencia de los vecinos para nuevos cursos.

Este canal de comunicación es de utilidad para que la institución logre la misión y visión propuesta porque mejoraría la atención a los vecinos y mediante la mejora del servicio y atención a las necesidades. Es una herramienta potencial para lograr que los vecinos perciban de mejor manera la institución, una imagen distinta puede cambiar la percepción de los vecinos.

El descuido de la página de *Facebook* es en gran medida por el desconocimiento de la herramienta y la carencia de una plantilla que permita mejorar la apariencia física. Por medio de esta se puede lograr que los vecinos logren conocer los canales de comunicación, conocer sobre los cursos, conocer sobre los horarios de atención, además de servir como un espacio de opinión para identificar oportunidades de mejora.



### 1.21 Planteamiento del problema comunicacional

El problema de la comunicación externa oscila básicamente sobre el desconocimiento de los medios de comunicación más efectivos, sin embargo, tras la encuesta se detectó que es *Facebook* lamentablemente la plataforma cuenta el problema que no es gestionada adecuadamente por tres factores: se carece de una herramienta como Photoshop o Ilustrador para realizar las publicaciones, el personal no se encuentra capacitado para el uso de la plataforma y no se realizan publicaciones atractivas con información importante para el vecino.

### 1.22 Indicadores de éxito

Los indicadores de éxito serán las publicaciones mejoradas en la página de *Facebook*, con mejor imagen y medidas adecuadas, el personal capacitado para poder realizar dichas publicaciones y gestionar adecuadamente la página, esto incidirá en el crecimiento de los seguidores en la plataforma, porque se constituirá en un medio de comunicación efectivo donde pueden obtener información y opinar para la mejora continua de la organización.

### 1.23 Proyecto a desarrollar

El proyecto para desarrollar se tendrá tres ejes esenciales:

- Desarrollar capacitaciones dentro de la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1, para que el personal administrativo desarrolle comunicados oficiales de manera uniforme y con las proporciones y resolución adecuada.
- Desarrollar una plantilla que se pondrá a disposición de la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1, para que las publicaciones en *Facebook* posteriores a la intervención posean uniformidad y tengan las medidas adecuadas.
- Generar contenido para la página de *Facebook* que permita mejorar la imagen institucional.



## Capítulo II

### Plan de Comunicación

#### 2.1 Plan estratégico de comunicación

La estrategia se puede definir como una acción específica que se desarrolla para conseguir un objetivo propuesto, detalla Santesmases (1996) que una estrategia trata desarrollar ventajas para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Tur-Viñes y Montserrat-Guchi (2015) detallan que la comunicación estratégica integra conceptos relacionados con la cobertura, la planificación, la percepción, el posicionamiento, el vínculo, el equilibrio con el entorno, los objetivos, la logística, la interrelación, la interactividad, la táctica o la técnica.

La estrategia es el conjunto consciente, racional y coherente de decisiones sobre acciones a emprender y sobre recursos a utilizar, que permite alcanzar los objetivos finales de la empresa u organización, teniendo en cuenta las decisiones que en el mismo campo toma, o puede tomar, la competencia considerando, a la vez, las variaciones externas tecnológicas, económicas y sociales del entorno (Sainz de Vicuña, 2000).

La comunicación estratégica se puede comprender como un proceso participativo que permite el trazo de una línea de propósito que determina la manera que se alcanzarán los objetivos. El proceso de comunicación debe comprometer a la mayoría de los actores, porque la legitimidad y el grado de adhesión dependerán del nivel de participación con el que se implementen.

Para realizar un proceso de comunicación estratégica se requiere de una planificación adecuada, porque es un proceso en sí mismo, que únicamente se puede desarrollar posterior al análisis del entorno y fijados los objetivos a corto y largo plazo, luego se pueden seleccionar las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de estos objetivos.

Nieves (2006) detalla que un plan estratégico de comunicación es una propuesta de acciones de comunicación basada en datos, objetivos y presupuestos debidamente planificados. Este plan es una rama del plan de mercadeo de la organización, por lo que deben ir de la mano y nunca pueden



contradecirse, por el contrario, deben obedecer a las políticas institucionales y a la misión y visión de la misma.

El plan estratégico de comunicación no debe ser un modelo simplista, sino un compromiso por elaborar un trabajo serio y responsable, basado en la investigación de las necesidades reales, además de la orientación del personal con el conocimiento profesional especializado. Antes de realizar cualquier implementación se debe cuestionar sobre el compromiso para brindar el mantenimiento adecuado.

Nieves (2006) señala que para la implementación de un plan estratégico de comunicación es necesario que se realice una investigación previa que es un diagnóstico que sirve como base, luego una planeación y programación que contiene la calendarización de las estrategias que se llevarán a cabo, la implementación que significa llevar a cabo todo lo planificado y aprobado, finalmente la evaluación que puede brindar una medición de los resultados.

## 2.2 Elementos comunicacionales

La comunicación es una ciencia que ha evolucionado e implementado mejoras a lo largo del tiempo, derivado de la propia necesidad humana que cada vez demanda innovación en los procesos. Vidales (2006) señala como “el campo de la comunicación se ha relacionado, durante su breve historia, con diferentes disciplinas y campos científicos de los que ha importado principios que han funcionado como elementos de organización o como bases metodológicas” (p. 1), es en este punto donde tiene relación con la semiótica en el ámbito de la ciencia, ya que como cualquier disciplina académica ha logrado la legitimación.

### 2.2.1 La comunicación

Miquel (2014) señala que las teorías de la comunicación necesitaron una legitimación para ser considerada en el ámbito de la ciencia. Fue a mediados del siglo XX que el sistema de los medios de comunicación de masas (prensa, radio y televisión) ya constituía un fenómeno social digno de la máxima atención. Cabe resaltar la importancia del modelo planteado por Shannon, Claude y

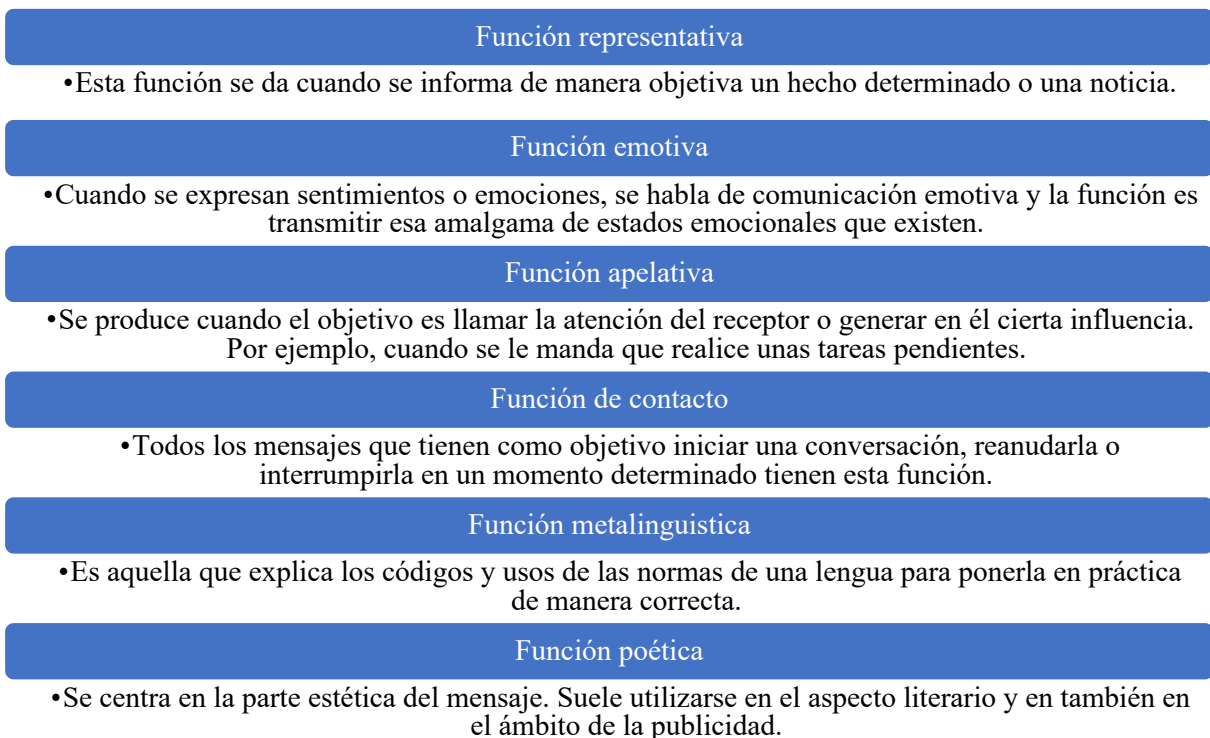


Weaver, Warren que ayudaría a consolidar la teoría de la comunicación dentro del ámbito de las ciencias sociales.

Peiró (2021) detalla que la comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen distintos elementos. La comunicación es un proceso vital para que exista un buen entendimiento entre las personas, es un proceso en el que se intercambian opiniones, datos o información sobre un tema determinado.

El objetivo de la comunicación es expresar lo que sienten los seres humanos y se puede poner en práctica a través de un lenguaje verbal que se basa de uno forma hablada, o no verbal que se basa en gestos o en el mensaje corporal. Se considera que la comunicación tiene distintas funciones todas ellas importantes y parte vital en la vida humana que la necesita para la interacción diaria que realiza en sociedad, Peiró (2021) detalla las siguientes funciones.

Figura 22. Funciones principales de la comunicación



Fuente: Peiró (2021)



La comunicación es vital dentro de las organizaciones para mantener buenas relaciones tanto interna como externamente, la mala comunicación dentro de las empresas provoca un mal clima laboral, desánimo, insatisfacción y desmotivación entre los trabajadores porque el ambiente es tenso. Además, una comunicación asertiva dirigida hacia el público es la base para lograr el éxito y cumplimiento de objetivos, porque se logrará que todos trabajen hacia un mismo sentido.

### 2.2.2 Elementos de la comunicación

Greene (2002) detalla que la comunicación es un proceso de intercambio de ideas y contenidos desde el emisor al receptor y viceversa. Los elementos más relevantes que intervienen en la comunicación son: Emisor, receptor, mensaje, código, canal, barreras, *feed back*.

Tabla 14. Elementos de la comunicación

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
Emisor	Es el sujeto con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación, es la fuente de comunicación de la cual parte un mensaje o información. El emisor es el productor del mensaje, el encargado de expresar las ideas en un código determinado.
Receptor	Es quien recibe el mensaje y el encargado de su decodificación.
Mensaje	Es la información que el emisor transmite al receptor. La vía por la que ese mensaje circula es lo que se llama canal o vía de comunicación, y siempre es una forma de conexión entre la fuente u origen de la comunicación y el receptor de la misma. Al explicar la transmisión de un mensaje de una fuente a un receptor, se hace necesario introducir los conceptos de codificación y decodificación del mensaje.
Código	Lenguaje determinado que se utiliza para transmitir el mensaje: palabras, signos escritos, gestos, mediante imágenes, etc
Canal	Todos los mensajes deben ser transmitidos a través de un canal y, dado que el contenido, el código y el tratamiento de un mensaje están íntimamente



---

relacionados con el canal que se utilice, la elección de éste es fundamental y determinante en la eficiencia y efectividad de la formación.

---

**Barreras** Actitudes personales, prejuicios, ruidos, no ser el momento adecuado que dificultan la comunicación.

---

**Feed Back** Mensaje de vuelta para confirmar que la comunicación va bien.

---

Fuente: Greene (2002).

Estos elementos son parte del proceso de comunicación que se lleva a cabo en todos los aspectos de la vida humana, dentro de las organizaciones es importante que cada elemento cumpla el rol necesario para que se logren los objetivos.

Respecto a los elementos de comunicación de la Alcaldía Auxiliar se pueden identificar los siguientes, tomando como base la tabla anterior realizada por Greene (2002), por tal motivo se desarrolla dicho contenido adaptado a la organización.

Tabla 15. Elementos de la comunicación de la Alcaldía Auxiliar

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
Emisor	Es la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco como organización encargada de emitir el mensaje y expresar las ideas con el código determinado.
Receptor	Son los vecinos e la zona 1 de Mixco que se ubican dentro del área de cobertura de la Alcaldía Auxiliar, son los encargados de recibir el mensaje y decodificarlo.
Mensaje	Es la información que transmite la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco a los vecinos por medio de distintos canales.
Código	Es el lenguaje que utiliza la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco para transmitir el mensaje a los vecinos, este puede ser palabras, signos escritos, gestos, imágenes, entre otras.
Canal	El canal son los distintos medios por los que la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco transmite el mensaje a los vecinos.



---

Barreras	Son todas las limitaciones que enfrenta la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco para transmitir el mensaje a los vecinos.
Feed Back	Es la retroalimentación del mensaje que recibe la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco.

---

Fuente: elaboración propia.

### 2.2.3 Comunicación interna y externa

La estrategia comunicativa debe incluir la comunicación interna y externa, porque ambas son importantes para las organizaciones. La comunicación es parte vital dentro de la organización, porque mejora las relaciones tanto dentro como fuera. Además, no se puede permitir que una organización posea una mala comunicación interna o externa porque esto la llevaría a un futuro fracaso.

La comunicación externa es la que se mantiene entre la empresa y los agentes que son externos, pero que se relacionan de alguna manera con esta. Este tipo de comunicación se mantiene con clientes, proveedores, clientes potenciales, público interesado en general, acreedores y empresas con las que se posean alianzas. Mientras que la comunicación interna es aquella que se dirige al público dentro de la empresa, es decir, los trabajadores y empleados, sea cual sea el rango dentro de la organización.

Sobre la comunicación externa Sales (2019) detalla que dentro de una empresa esta se puede definir como el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos o servicios.

La comunicación externa es la transmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto. Para la organización que tiene su atención centrada en sus clientes, es fundamental mantener un doble flujo de comunicación: Recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir su estrategia y sus políticas; y proyectar sobre el





ámbito social una imagen de empresa fundada en información sobre su dinámica interna y su acción objetiva sobre el medio social. (Sales, 2019, p. 5).

Prince (2016) detalla que la dimensión externa de la comunicación organizacional accede a las acciones que tiene por destinatario el público objetivo, que pueden ser clientes, electores o beneficiarios. Implica la relación con otros integrantes de otras organizaciones que forman la cadena de valor. La comunicación externa es un aspecto cada vez más vinculado a la organización con el entorno, ya sea por medio de eventos, relaciones públicas, responsabilidad social, relaciones institucionales o por medio de la creación y gestión de contenido.

Sales (2019) detalla que la comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador, nace como una respuesta a las nuevas necesidades de la compañía para motivar al equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Para Prince (2019) la comunicación interna se considera dentro de todos los procesos de producción social, se dan entre los miembros de la organización debe incluir a todos sin excepción alguna, tanto si se encuentran en el ámbito físico de la entidad o en medio virtual. Esta comunicación es sumamente importante y no se puede dejar de lado, porque de esta depende la satisfacción que muestren los trabajadores, esto implica que en la manera que estén satisfechos brindarán mejor atención al cliente y público que atiendan.

Tanto la comunicación interna y externa debe ser asertiva para que las organizaciones logren los objetivos planteados, este es el eje fundamental dentro de las empresas. Y debe de considerarse siempre en un proceso de comunicación estratégica.

### 2.3 Objetivos de la Estrategia

El objetivo general y los objetivos específicos son los siguientes.

Objetivo General: Fortalecer la comunicación externa de la la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco.



### Objetivos específicos

- a) Reforzar los canales de comunicación externa de la la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco.
- b) Incrementar las capacidades del recurso humano de la Alcaldía Auxiliar 1 sur de Mixco para asegurar el fortalecimiento de la comunicación con los vecinos.
- c) Visualizar los elementos filosóficos de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco con sus públicos.

### 2.4 Estrategia

La estrategia se desarrolla bajo tres ejes fundamentales, estos ejes toman como base los objetivos detallados con anterioridad. El objeto de la estrategia es mejorar la imagen institucional frente a los vecinos, esto mediante la escucha activa de las necesidades, la imagen mejorada de la red social *Facebook* y divulgar los elementos filosóficos de la organización, esto tras las deficiencias detectadas por medio de los instrumentos de recolección de datos. A continuación, se detalla según objetivo.

- a) Para reforzar los caneles de comunicación externa, la estrategia es diseñar un canal de comunicación directa de escucha al vecino, la propuesta es implementar un buzón de sugerencias.
- b) Para incrementar las capacidades del recurso humano de la Alcaldía Auxiliar 1 sur de Mixco para asegurar el fortalecimiento de la comunicación con los vecinos, la estrategia es mejorar la página de la red social *Facebook* de la institución, la propuesta es realizar capacitaciones al personal y actualizar la página de *Facebook*.
- c) Para visualizar los elementos filosóficos de la Alcaldía Auxiliar con sus públicos, la estrategia es difundir elementos filosóficos de la organización, la propuesta es elaborar acrílicos con la misión y visión.



## 2.5 Actividades y acciones de la estrategia

Las actividades y acciones de la estrategia a implementar se definen dentro de la siguiente tabla donde también se incluye el objetivo para evidenciar la respuesta que se le brindó a dichos objetivos.

Tabla 16. Actividades y acciones por objetivo de la estrategia

Objetivo	Actividad	Acción
Reforzar los canales de comunicación externa de la la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco.	Diseñar un canal de comunicación directa de escucha al vecino,	Implementar un buzón de sugerencias.
Incrementar las capacidades del recurso humano de la Alcaldía Auxiliar 1 sur de Mixco para asegurar el fortalecimiento de la comunicación con los vecinos.	Mejorar la página de la red social <i>Facebook</i> de la institución	Realizar capacitaciones al personal y actualizar la página de <i>Facebook</i> .
Visualizar los elementos filosóficos de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco con sus públicos	Difundir los elementos filosóficos de la organización	Elaborar acrílicos con la misión y visión.

Fuente: elaboración propia.

## 2.6 Público objetivo

El público objetivo de la estrategia son los vecinos de la zona 1 de Mixco, quiénes son los receptores del mensaje de la Alcaldía Auxiliar que son transmitidos por distintos medios.



## 2.7 Mensaje clave

Somos la Alcaldía Auxiliar zona 1 sur trabajando para mejorar la calidad de vida de los vecinos.

## 2.8 Indicadores de las acciones

Tabla 17. Actividades y acciones por objetivo de la estrategia

Objetivo	Actividad	Acción	Indicador
Reforzar los canales de comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco.	Diseñar un canal de comunicación directa de escucha al vecino,	Implementar un buzón de sugerencias.	Cantidad de sugerencias que ingresen al buzón.
Incrementar las capacidades del recurso humano de la Alcaldía Auxiliar 1 sur de Mixco para asegurar el fortalecimiento de la comunicación con los vecinos.	Mejorar la página de la red social <i>Facebook</i> de la institución	Realizar capacitaciones al personal y actualizar la página de <i>Facebook</i> .	Cantidad de seguidores en la página de <i>Facebook</i> .
Visualizar los elementos filosóficos de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco con sus públicos	Difundir los elementos filosóficos de la organización	Elaborar acrílicos con la misión y visión.	Cantidad de vecinos que reconocen los elementos filosóficos.

Fuente: elaboración propia.

## 2.9 Recurso humano

Los recursos humanos necesarios para la implementación e la estrategia serán los siguientes.



Tabla 18. Recursos humanos

<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>
Alcalde auxiliar	Autorización de las actividades a implementar
Coordinadores	Brindar permisos a los trabajadores en los horarios solicitados.
Secretaria	Coordinar el horario para las capacitaciones y apoyo para distribuir la información,
Atención al vecino	Trasladar la principal información que se debe transmitir a los vecinos.
Estudiante de EPSL	Puesta en marcha del plan de comunicación
ECC	Ser el canal por el cual la estudiante realizó su práctica
Supervisor de EPSL	Persona encargada de revisión de trabajo de EPSL

Fuente: elaboración propia

## 2.10 Financiamiento y presupuesto

El plan se desarrolla con los suministros y equipo que la institución posee, entre estos: cañonera, laptop, internet, lapiceros, hojas bond, impresoras y demás material necesario que se puso a disposición de la Estudiante de EPSL, para el desarrollo de la estrategia. No se incurrirá en ningún gasto que necesite materiales que no disponga la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1.

El personal de dicha Alcaldía es un eje fundamental para la implementación y cuentan con la disposición para apoyar el plan, no se requiere de la contratación de algún servicio adicional, porque la capacitación y demás productos se llevarán a cabo por la Estudiante de EPSL y con el suministro, equipo y material que ya posee la institución.



Tabla 19. Presupuesto

Actividad	Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio total
<b>Buzón de sugerencias</b>	1	Implementación del buzón	Q 500.00	Q 500.00
<b>Capacitación al personal administrativo</b>	1	Computadora	Q 4,500.00	Q 4,500.00
	1	Cañonera	Q 5,000.00	Q 5,000.00
	1	Resma hojas bond	Q 38.00	Q 38.00
	8	Lapiceros	Q 3.00	Q 24.00
	1	Paquete de internet	Q 159.00	Q 159.00
<b>Acrílicos</b>	1	Acrílico misión	Q 175.00	Q 175.00
	1	Acrílico visión	Q 175.00	Q 175.00
<b>Total</b>				<b>Q10,571.00</b>

Fuente: elaboración propia.

## 2.11 Beneficiarios

Los beneficiarios del plan de comunicación serán los siguientes:

- **Beneficiarios primarios:** La Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1 que mejorará la imagen institucional, por medio de una comunicación efectiva que genere confianza en los vecinos, mediante publicaciones amigables, la visibilidad de los elementos filosóficos y la implementación de una herramienta que permite la escucha activa de las necesidades de los vecinos.
- **Beneficiarios secundarios:** Los vecinos de la zona 1 de Mixco, porque podrán acceder a información oficial de la institución en un formato amigable y claro dentro de la página de *Facebook*, un buzón de sugerencias para transmitir las necesidades y la creación de acrílicos que permita visualizar los elementos filosóficos.



## 2.12 Áreas geográficas de acción

El área geográfica de acción serán todos los vecinos que la zona 1 de Mixco, porque son los beneficiarios de manera indirecta y porque la Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1, que es la institución donde se realizó el EPS es la encargada directa de la atención a dichos vecinos.

Figura 23. Área geográfica de acción



Fuente: Google Maps (2022)

## 2.13 Cuadro operativo de la estrategia

El cuadro operativo de la estrategia se detalla en el siguiente apartado donde se incluye la actividad que se realizará, el objetivo, presupuesto, recurso humano, área geográfica de impacto, beneficiarios y fecha de ejecución.



Tabla 20. Cuadro operativo de la estrategia

<b>Actividad producto comunicacional</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Recurso humano</b>	<b>Área geográfica de impacto</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
<b>Implementar buzón de sugerencias</b>	Reforzar los canales de comunicación externa.	Q 500.00	Estudiante de EPSL	Zona 1 de Mixco	Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1	02 al 20 de julio año 2022
<b>Capacitar al personal</b>	Gestionar el contenido informativo en la red social Facebook de la Alcaldía Auxiliar.	Q. 9,721.00	Estudiante de EPSL	Zona 1 de Mixco	Alcaldía Auxiliar de Mixco zona 1	23 de julio al 19 de agosto año 2022
<b>Elaborar acrílicos</b>	Visualizar los elementos filosóficos de la Alcaldía Auxiliar con sus públicos	Q. 350.00	Estudiante del EPSL	Zona 1 de Mixco	Vecinos de Mixco zona 1	22 de agosto al 16 de septiembre año 2022

Fuente: elaboración propia





## 2.14 Cronograma del plan de comunicación

Actividades	Año																														
	2022																														
	Meses																														
	Febrero	Marzo			Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Sept.						
	Semanas																														
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Aprobación institucional																														
2	Acercamiento institucional																														
3	Diagnóstico institucional																														
4	Realización de entrevistas																														
5	Análisis de datos																														
6	Elaboración de material para capacitación																														
7	Coordinación de capacitaciones																														
8	Revisión del plan																														
9	Desarrollo el buzón de sugerencias																														
10	Implementación el buzón de sugerencias																														
11	Capacitación al personal																														
12	Actualización de página de Facebook																														
13	Diseño de acrílicos																														
14	Elaboración de acrílicos																														
15	Aprobación del EPS																														
16	Elaboración informe final																														



## Capítulo III

### Ejecución de la estrategia

#### 3. Informe de la ejecución

##### 3.1 Ejecución 1: Fortalecimiento de los canales de comunicación

Objetivo de la Actividad

Reforzar los canales de comunicación externa de la la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco.

Medio Utilizado

El medio utilizado fue la implementación de un buzón de sugerencias.

Presupuesto en esta acción

El presupuesto de la acción se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 21. Presupuesto ejecución 1

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio total
1	Implementación del buzón	Q 500.00	Q 500.00
			<b>Q 500.00</b>

Fuente: elaboración propia.

Resultados obtenidos

El principal resultado obtenido es contar con un medio físico que pueda recibir quejas, sugerencias o ideas para mejorar la institución, es una forma de comunicación externa que atiende las necesidades vecinales.

Evidencia del material

Figura 24. Fotografía del buzón de sugerencias implementado



Fuente: fotografía capturada por la autora.

Figura 25. Fotografías de acrílicos de Buzón de sugerencias, Misión y Visión institucional



Fuente: captura de fotografía tomada por la autora.



### 3.2 Ejecución 2: Capacitación de personal para el fortalecimiento de la comunicación

#### Objetivo de la Actividad

Gestionar el contenido informativo en la red social *Facebook* de la la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco.

#### Medio Utilizado

Para esta propuesta se ejecutaron dos acciones importantes, la primera fueron las capacitaciones al personal y la segunda fue actualizar la página de *Facebook*.

#### Presupuesto en esta acción

Tabla 22. Presupuesto ejecución 2

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio total
5	Imágenes diseñadas	Q 100.00	Q 500.00
6	Paquete de material de capacitación	Q 75.00	Q 450.00
1	Paquete de internet	Q 125.00	Q 125.00
			<b>Q 1,075.00</b>

Fuente: elaboración propia.

#### Resultados obtenidos

Los resultados obtenidos fueron que la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de Mixco cuenta con personal capacitado para utilizar redes sociales en específico la plataforma de *Facebook*, La actualización de la página permitió incrementar la cantidad de seguidores de la página, además de una adecuada gestión debido que los trabajadores de la institución ya se encontraban capacitados.

Evidencia del material

Figura 26. Imágenes de capacitación impartida



Fuente: fotografía capturada por la autora.





Figura 27. Imágenes de mejora en página



<https://www.facebook.com/106251371579189/posts/pfbid0hthwUZP94UX5Axr8HHzaEzib8zDVKKjVuHBxapeKb3nv2gDjG5qwRknHskn4oendl/?d=n>

Fuente: fotografía capturada por la autora.



Figura 28. Imágenes de mejora en página

  
Muni  
Mixco  
¡Siempre Trabajando!

# Jornada de Vacunación

**Martes 22  
de febrero**

**8am a 2pm**

16 Calle 6 Avenida Salón Comunal,  
Colonia Nueva Vida, zona 1 Lo de Coy

**Vacunas de Moderna, Pfizer y Aztracenecca**  
1era, 2da y 3era dosis

Con el apoyo de: IGSS Y CAMIP



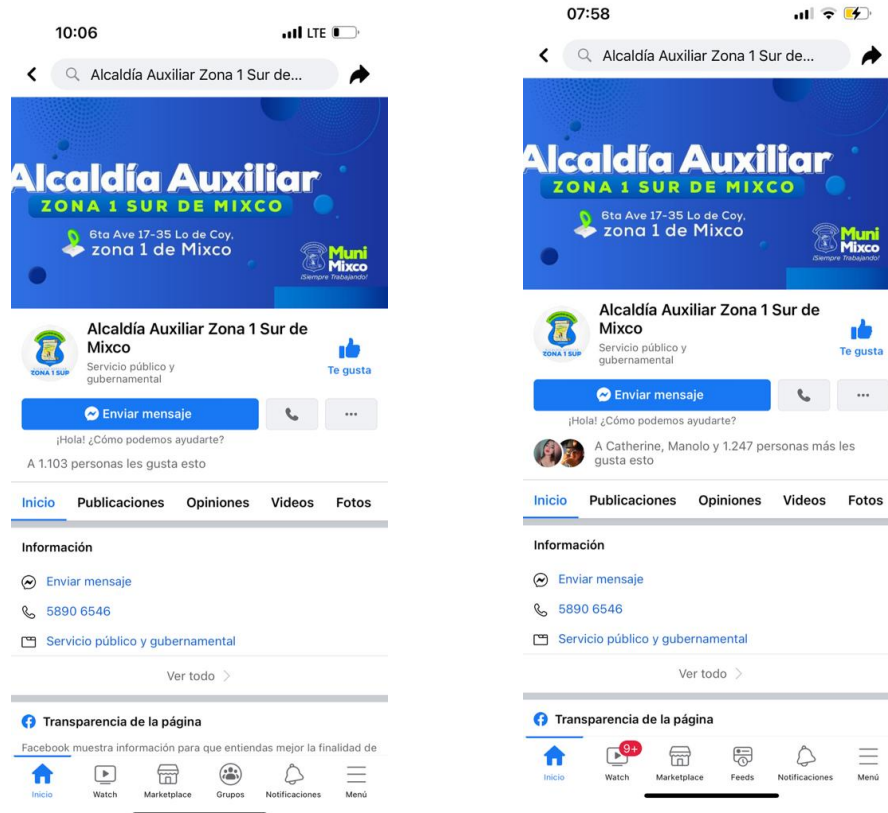
f t i y

<https://www.facebook.com/106251371579189/posts/pfbid02xCA2QbhGbKCytP6Fi5GLHpiyTmDCwYrHVRLfrsKGJ54e6EoKdhx3V4Bv7ZmcozwUI/?d=n>

Fuente: fotografía capturada por la autora.



Figura 29. Imágenes de la página de Facebook de la institución



Fuente: fotografía capturada por la autora.





### 3.3 Ejecución 3: Elaboración de acrílicos

Objetivo de la Actividad

Visualizar los elementos filosóficos de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco con sus públicos.

Medio Utilizado

Se elaboraron acrílicos con la misión y visión de la institución.

Presupuesto en esta acción

El presupuesto para esa acción se detalla dentro de la siguiente tabla.

Tabla 23. Presupuesto ejecución 3

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio total
1	Acrílico Misión	Q 500.00	Q 500.00
1	Acrílico Visión	Q 500.00	Q 500.00
			<b>Q 1,000.00</b>

Fuente: elaboración propia.

Resultados obtenidos

La visibilidad de la misión y visión institucional es el principal resultado, el efecto logrado será que los vecinos puedan visualizar y tener presente la base institucional, porque esto refleja los objetivos y metas, lo que significa que dirigen las acciones que se llevan a cabo dentro de la organización.



Evidencia del material

Figura 30. Acrílicos de visión en Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de Mixco



Fuente: elaboración propia.



Figura 30. Acrílicos de misión y visión colocados



Fuente: elaboración propia.



### 3.4 Cronograma general

Actividades	Año																						
	2022																						
	Meses																						
	Mayo	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre					
	Semanas																						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Aprobación institucional	■	■																				
2	Acercamiento institucional		■																				
3	Diagnóstico institucional			■	■	■	■																
4	Realización de entrevistas				■	■	■																
5	Análisis de datos							■	■														
6	Elaboración de material para capacitación									■	■												
7	Coordinación de capacitaciones										■	■											
8	Revisión del plan											■	■										
9	Desarrollo el buzón de sugerencias												■	■									
10	Implementación el buzón de sugerencias													■	■								
11	Capacitación al personal														■	■							
12	Actualización de página de Facebook															■	■						
13	Diseño de acrílicos																■	■					
14	Elaboración de acrílicos																	■	■				
15	Colocación de acrílicos																		■	■			
16	Redacción de informe																			■	■		
17	Aprobación del EPS																				■	■	
18	Elaboración informe final																					■	
19	Aprobación informe final																					■	



## Conclusiones

- La Municipalidad de Mixco utiliza como principal cana de comunicación externa las redes sociales, esto por el alcance que tienen las mismas. Los vecinos reciben la información principalmente por Facebook debido que es la red social más utilizada por los vecinos de la zona 1 de Mixco.
- Los vecinos de la zona 1 de Mixco desconocen aspectos importantes de la Alcaldía Auxiliar, los principales hallazgos que fueron identificados denotan que no visitan la sede, desconocen los trámites que se pueden realizar, así como los aspectos filosóficos ligados a la misma.
- Los aspectos de la entidad corporativa que necesitan exteriorizarse son en esencia la misión y visión institucional porque es elemental que las personas conozcan la filosofía de la organización. Además, de utilizar las redes sociales para compartir los cursos, capacitaciones o cualquier actividad que desarrolle la Alcaldía Auxiliar, así como sondeos para conocer la percepción de los vecinos.
- Para reforzar los canales de comunicación externa de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco se implementó un buzón de sugerencias, esto permitirá que los vecinos puedan describir por este medio alguna sugerencia, queja o duda para mejorar las actividades que realiza la institución.
- Para gestionar el contenido informativo se capacitó al personal que trabaja en la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco, en materia del uso de redes sociales, ya que es elemental que la imagen institucional sea mejorada por dicho medio.
- La visualización de elementos filosóficos de la Alcaldía Auxiliar zona 1 Sur de la Municipalidad de Mixco se realizó por medio de acrílicos para colocar de manera pública y visible la misión y visión institucional.



## Recomendaciones

- Es importante que los mensajes contenidos dentro del buzón de sugerencias sean analizados y evaluados porque es la oportunidad de implementar mejoras que respondan a las necesidades de los vecinos.
- Derivado que las redes sociales son un medio de comunicación eficiente y además la plataforma Facebook es la más utilizada por los vecinos de la zona 1 de Mixco, se debe tener como parte del presupuesto de la organización un rubro para realizar capacitaciones dirigidas hacia el personal de la Alcaldía que puedan mejorar las habilidades para gestionar dichas redes.
- Es sumamente importante que los vecinos conozcan los aspectos filosóficos de la institución porque de esta manera podrán saber sobre la dirección que debe dirigirse la organización.



## Referencias bibliográficas – Egrafía

De La Mota, I. (1988) *Diccionario de la Comunicación*, Tomo 1, Paraninfo.

Figuroa, A. (2017) *Módulo Mi municipio y mi responsabilidad ciudadana Alcaldía Auxiliar zona cuatro de Mixco*. [Trabajo de graduación] Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Greene, C. (2002) *Elementos de la comunicación*. México. Conalep.

Hamui – Sulton, A. y Varela – Ruiz, M. (2013) La técnica de grupos focales. *Investigaciones en Educación Médica*. 2 (5); 55 – 60.

Hernández, Sampieri R., Fernández – Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Instituto Nacional de Estadística INE (2018) *Censo Poblacional*. Guatemala. INE.

Montúfar, P. (2021) diagnóstico y propuesta de plan de comunicación externa para el centro cultural Mixco. [Trabajo de graduación] Universidad de San Carlos de Guatemala.

Orellana, D. y Sánchez, M. (2006) Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*. 24 (1); 205 - 222.

Paz, G. (2021) *Diagnóstico y Estrategia de Comunicación para la Atención al Público Externo de la Alcaldía Auxiliar Paseo de os Campeones zona 4 de Mixco*. [Trabajo de grado] Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Prince, U. (2016) *Comunicación interna y externa*. Argentina. TPM.

Prieto, D (1985) *Diagnóstico de comunicación: mensajes, instituciones, comunidades*. Ciespal.



Robles, B. (2011) La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Métodos cualitativos de investigación*. 18 (52). México.

Rodríguez, D. (2005) *Diagnóstico organizacional*. 6ta. ed. Chile. Alfaomega.

Rodríguez, M. (2019) *Análisis artístico de la exposición “La Gioconda revisitada” Del artista Rogelio Barillas, inspirado en la Mona Lisa de Leonardo Da Vinci*. [Tesis de licenciatura] Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Sainz de Vicuña, J. (2000). *El plan de marketing en la práctica*. Madrid: ESIC Editorial.

Sales, M. (2019) *La comunicación interna y externa*. Chile: DINAM.

Santesmases, M. (1996). *Términos de marketing. Diccionario-Base de datos*. Madrid: Pirámide.

Tur-Viñes, V. y Montserrat-Guchi, J. (2015) El Plan Estratégico de Comunicación. Estructura y Funciones. *Razón y Palabra*. 88 (1); 2 – 21. Universidad de los Hemisferios.

Taylor, S.J y Bogdan R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A.

Vidales, Carlos (2006) *La semiótica como matriz de estudio de la comunicación*. UNIREvista. Vol.

### **Legislación**

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

### **E-grafía**

Google Maps (2022) Mapa de Mixco. <https://bit.ly/36528m5>





Miquel, Rodrigo (2014) *Modelos de la comunicación* En Portal Comunicación.

[http://www.portalcomunicacio.org/uploads/pdf/20\\_esp.pdf](http://www.portalcomunicacio.org/uploads/pdf/20_esp.pdf)

Municipalidad de Mixco (2016). *Filosofía Municipal*. <https://www.munimixco.gob.gt/filosofia-municipal/>

Municipalidad de Mixco (2018). *Organigrama general*.

<https://www.munimixco.gob.gt/organigrama/>

Municipalidad de Mixco (2020). *Alcaldías Auxiliares Muni Mixco más cerca de usted*.

<https://www.munimixco.gob.gt/alcaldias-auxiliares-muni-mixco-mas-cerca-de-usted/>

Nieves, F. (2006) Plan de comunicación estratégica. *Gestiópolis*.

<https://www.gestiopolis.com/plan-de-comunicacion-estrategica/>

Núñez, C. (2019) ¿Cómo desarrollar una estrategia de comunicación? *Rockcontent*.

<https://rockcontent.com/es/blog/estrategias-de-comunicacion/>

Peiró, R. (2021) La comunicación. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/>

Pérez, M (2021) La observación. *Concepto y definición*. <https://conceptodefinicion.de/>





8. ¿Marque las redes sociales que utiliza con mayor frecuencia  
Facebook ( )                      Instagram ( )                      Twitter ( )                      Tik Tok ( )  
No utilizo redes sociales ( )                      Otro ( )  
Especifique: \_\_\_\_\_
9. ¿Por qué medio le gustaría enterarse de los proyectos, actividades o capacitaciones que realice la Alcaldía Auxiliar de Zona 1 Mixco Sur?  
Facebook ( )                      Instagram ( )                      Twitter ( )                      Tik Tok ( )  
Volantes ( )                      Afiches ( )                      Prensa ( )                      Personal de la alcaldía ( )
10. ¿Con qué frecuencia visita la Alcaldía Auxiliar?  
Una vez por semana ( )                      Cada quince días ( )                      Una vez al mes ( )  
Nunca la visito ( )
11. ¿Considera que sus dudas son resueltas y el trato del personal es el adecuado?  
Si ( )                      No ( )                      No he utilizado el servicio ( )
12. Si su respuesta en NO, por favor indique ¿que necesitan mejorar?  
\_\_\_\_\_
13. ¿Sabe cómo comunicarse con el alcalde auxiliar al momento de tener alguna consulta importante?  
Si ( )                      No ( )
14. ¿Qué servicios o trámites realiza en esta alcaldía?  
Denuncias ( )                      Solicitudes ( )                      Estados de cuenta ( )  
Audiencias ( )                      Desconozco ( )
15. ¿Qué tipo de servicio le gustaría encontrar en esta Alcaldía?  
\_\_\_\_\_
16. ¿Le gustaría formar parte de un grupo de WhatsApp de la Alcaldía?  
Si ( )                      No ( )                      Tal vez ( )
17. ¿Conoce la visión o misión de la Municipalidad de Mixco?  
Si ( )                      No ( )                      Tal vez ( )
18. ¿Considera que es necesario que haya más comunicación entre el personal de la Alcaldía y el vecino?  
Si ( )                      No ( )                      Tal vez ( )

Se agradece la participación en el presente estudio y nuevamente se recalca que los datos serán utilizados únicamente para los fines descritos.

## Anexo 2. Fotografías

Figura A.1 Fotografías de reuniones con encargado del EPS en Alcaldía Auxiliar



Fuente: captura de fotografía propia.



Figura A.2 Fotografías de la entrega de la 9a av. final pavimentando en Lo de coy



Fuente: captura de fotografía propia.







Figura A.4 Fotografías de actividad realizada en la Alcaldía Auxiliar



Fuente: captura de fotografía propia.



### Anexo 3. Horas de práctica

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022




#### Registro de Horas de práctica

**Nombre del Alumno (a):** Brenda Rubi Ovalle Crispin  
**No. Carné y DPI:** 201400615 2829295760101  
**Jefe o Encargado (a):** Lic. Manolo Espinoza  
**Institución o Empresa:** Alcaldía Auxiliar zona 1 sur de Mixco  
**Supervisor de EPSL:** Licda Brenda Chacon

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del: 25 / Al: 31	Enero		X	X	X	X	X	22 hrs.	Conferencia ECC sobre elaboración de diagnóstico y primer acercamiento a la alcaldía.
2	Del: 18 / Al: 26	Febrero	x	X	X	X	X		14 hrs.	Observación el la Alcaldía, se plantea el proyecto a desarrollar
3	Del: 05 / Al: 18	Marzo			X		X		10 hrs.	Entrega de primer informe de diagnóstico.
4	Del: 04 / Al: 09	Abril		X	X	X			4 hrs.	Entrega de Fase 2 – Coordinación ECC
5	Del: 04 / Al: 07	Mayo		x	X	X		X	25 hrs.	Encuestas y entrevista al personal de la alcaldía.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.	



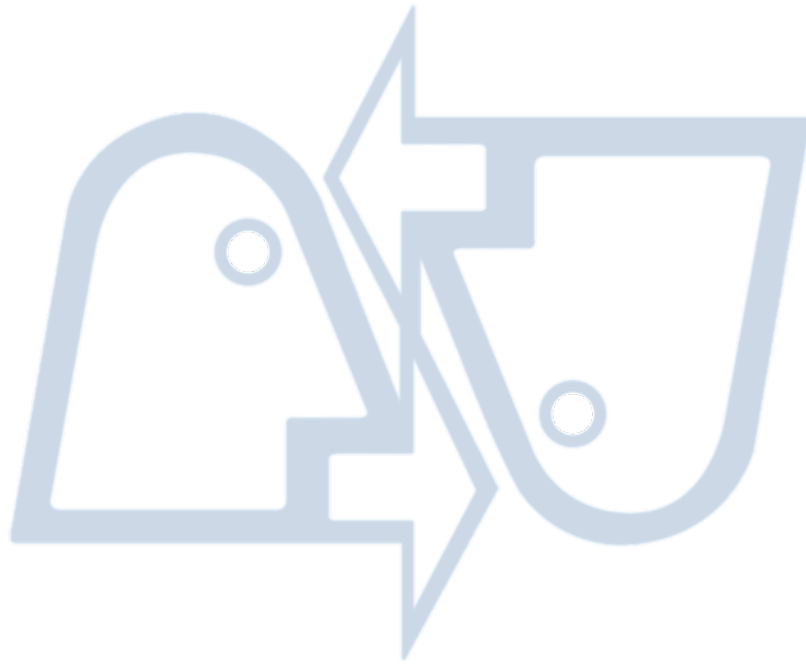


(f)   
Nombre, firma y sello(a) o Encargado



(f) \_\_\_\_\_  
Nombre Supervisor – Supervisor EPSL





# Comunicación

*creando futuro*