


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**“DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA
MUNICIPALIDAD DEL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ NARANJO DEL
DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA”**

**PABLO ROBERTO MORALES PAÀU
GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2016**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

**“DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA
MUNICIPALIDAD DEL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ NARANJO DEL
DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA”**

Trabajo de tesis presentado por
PABLO ROBERTO MORALES PAÀU

Previo a optar al título de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesora de tesis:
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

M Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Consejo Directivo

Representantes Docentes

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Representantes Estudiantiles

Anaitè Machuca
Mario Barrientos

Representante Egresado

M.A. Johnny Michael González Batres

Secretaria

M Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Tribunal Examinador

Dra. Aracelly Krisanda Mérida González, presidenta
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo, Revisor
M.A. Donaldo Vázquez Zamora, revisor
Lic. Mario Roberto Toje Chiquín, examinador
M.A. Sandra Carolina Rojas Miranda, examinadora
M.A. Rosa Idalia Aldana Salguero, suplente



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

Guatemala, 19 de mayo de 2014
Dictamen aprobación 49-14
Comisión de Tesis

Estudiante
Pablo Roberto Morales Paáu
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Morales**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.5 del punto 1 del acta 08-2014 de sesión celebrada el 19 de mayo de 2014 que literalmente dice:

1.5 Comisión de Tesis acuerda: A) Pablo Roberto Morales Paáu, carné 200016810, el proyecto de tesis: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ NARANJO, SANTA ROSA. B) Nombrar como asesor(a) a: M.A. Aracelly Mérida.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Escuelas C.



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 13 de octubre de 2014.
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 103-2014

Estudiante
Pablo Roberto Morales Paáu
Carné 200016810
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Morales**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar acerca de su tesis: **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ NARANJO, SANTA ROSA.**

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

M.A. Aracelly Mérida, presidente(a).
Lic. Gustavo Morán, revisor(a).
M.A. Donaldo Vásquez, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



[Handwritten Signature]
M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

[Handwritten Signature]
Lic. Julio E. Sebastian Ch
Director ECC



Copia: comité revisor.
Larissa Melgar.
archivo.
AM/JESCH/Eunice S.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Autorización informe final de tesis

Guatemala, 16 de agosto de 2016

Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

Atentamente se les informa que el estudiante, Pablo Roberto Morales Paàu , Carné 2000 16810, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: *Diagnostico y propuesta de comunicación externa para la municipalidad del municipio de Santa Cruz Naranjo del departamento de Santa Rosa*

En virtud de lo anterior se emite DICTAMEN FAVORABLE, a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

"Id y Enseñad a Todos"

M.A. Gustavo Morán
Miembro Terna Revisora

M.A. Donaldo Vásquez
Miembro Terna Revisora

Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Presidente Comisión Revisora



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

385-16

Guatemala, 09 de septiembre de 2016
Tribunal Examinador de Tesis/N.R
Ref. CT-Akmg- No. 067-2016

Estudiante
Pablo Roberto Morales Paáu
Carné: **200016810**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante Morales

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: *"DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA MUNICIPALIDAD DEL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ NARANJO DEL DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA"*, siendo ellos:

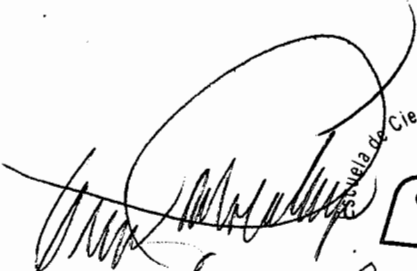
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González	presidente (a)
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo	revisor(a)
M.A. Donaldo Vázquez Zamora	revisor(a)
Lic. Mario Roberto Toje Chiquín	examinador(a)
M.A. Sandra Carolina Rojas Miranda	examinador(a)
M.A. Rosa Idalia Aldana Salguero	suplente


Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.


Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC




Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Copia: Archivo
AM/SVMG/Anaijr

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



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

385-16

Guatemala, 17 de noviembre de 2016
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No.083-2016

Licenciado
Pablo Roberto Morales Paáu
Carné: **200016810**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) Licenciado Morales

Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título: **“DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA MUNICIPALIDAD DEL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ NARANJO DEL DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA”**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC



Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo
AKMG/SM/anaij



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

**Para efectos legales el autor
es el único responsable del contenido de este trabajo.**

DEDICATORIA

A Dios: Porque siempre que lo he llamado a acudido en mi auxilio, estando a mi lado durante toda mi vida y me ha dado la fuerza y coraje para seguir adelante y llegar al final de esta meta, siendo el centro de mi fe y fortaleza.

A mis padres: Manuel y Floridalma, por ser ejemplo de lucha, perseverancia, humildad y determinación, creyendo siempre en mí, dándome siempre muestras de amor y confianza, enseñándome a ser un ciudadano de bien.

A mis hermanas: Wendy y Julia, por su apoyo incondicional y por confiar en mí, dándome palabras de aliento y motivación.

A mi esposa: Olga Alejandra, Gracias por ser mi cómplice incondicional en este larguísimo camino, siendo mi hombro no solo para consolarme sino para levantarme cuando estuve a punto de abandonar la lucha; por tu paciencia, dedicación y sobre todo tu amor infinitas gracias mi amor.

A mis hijos: Natalia y Sebastián, saben que son la razón de mi vida y el motor que me alentó a conseguir este logro, gracias por existir y ser parte indispensable de mi vida. Espero que les sirva de ejemplo y en un futuro no muy lejano sea motivo de inspiración para imitarlo y superarlo.

A mis suegros y cuñados: Por apoyarme y alentarme a lo largo de mi carrera profesional, creyendo siempre en mi y motivándome a seguir adelante.

A mi asesora de tesis: Dra. Aracelly Mérida, quien nunca dejo de creer en mí y sin escatimar esfuerzos emprendió este proyecto conmigo, el cual gracias a su paciencia y profesionalismo se hizo posible, infinitas gracias por todo su apoyo incondicional.

A la municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa: Por brindarme todas las facilidades para llevar a cabo el presente proyecto.

A la empresa donde laboro: Ternium Internacional Guatemala, S.A., por brindarme las facilidades necesarias para finalizar mis estudios superiores, especialmente al Ing. Jorge Marturet por creer y confiar siempre en mí, apoyándome de forma incondicional, dándome la oportunidad de crecer tanto profesional como académicamente.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias de la Comunicación: En donde adquirí nuevos conocimientos y logre tomar conciencia social y un espíritu sancarlista, dándome la oportunidad de hacer realidad mi sueño de niño: ser orgullosamente egresado de esta casa de estudios.

A todo el pueblo de Guatemala: Por contribuir a que la educación superior pública siga dando profesionales de éxito, esperando retribuírselo siendo un ciudadano de bien.

Índice

	Página no
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco Conceptual	7
1.1 Título del tema	7
1.2 Antecedentes	7
1.3 Justificación	8
1.4 Planteamiento del problema	8
1.5 Alcances y límites	9
1.5.1 Objeto de estudio	9
1.5.2 Limitaciones Geográficas	9
1.5.3 Limitación Temporal	9
1.5.4 Limitación Poblacional	9
1.5.5 Limitación Institucional	10
Capítulo 2	
Marco Teórico	11
2.1 Diagnóstico	11
2.2 Municipio	12
2.3 Descripción del municipio de Santa Cruz Naranjo	13
2.3.1 Ubicación	14
2.3.2 Población	14
2.3.3 División geográfica	14
2.3.4 Idioma	14
2.3.5 Servicios básicos	15
2.4 Definición de municipalidad	16
2.4.1 Consejo Municipal	16
2.4.2 Autoridades municipales del municipio de Santa Cruz Naranjo	16

2.4.3 Misión	17
2.4.4 Visión	17
2.4.5 Principios y Valores	18
2.4.6 Organigrama	18
2.4.7 Área comunicacional	19
2.4.8 FODA	19
2.5 Comunicación Externa	20
2.5.1 Funciones de la comunicación externa	21
2.5.2 Técnicas de comunicación externa	22
2.5.3 Herramientas de comunicación externa	22
2.6 Funcionalismo: Teoría de la comunicación que respalda el estudio	25

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Método	27
3.2 Tipo de investigación	27
3.3 Objetivos	27
3.3.1 Objetivo general	27
3.3.2 Objetivos específicos	27
3.4 Técnica	28
3.5 Instrumentos	28
3.6 Población	28
3.7 Muestra	28
3.8 Procedimiento	30

Capítulo 4

Análisis de la comunicación externa	31
4.1 Datos demográficos	31
4.2 Situación de la Comunicación externa	35

Capítulo 5

Propuesta de comunicación externa para la municipalidad del municipio de Santa Cruz Naranjo del departamento de Santa Rosa

5.1 Introducción	46
5.2 Justificación	46
5.3 Objetivo	47
5.4 Oficina de atención móvil	47
5.4.1 Misión	47
5.4.2 Visión	48
5.4.3 Objetivos generales	48
5.4.4 Objetivos específicos	48
5.4.5 Funciones	48
5.4.6 Recursos económicos	49
5.4.7 Recurso Humano y sus funciones	49
5.4.8 Recursos Físicos	53
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Referencias Bibliográficas	56
Anexo	
Modelo de cuestionario	

Resumen

Título: “Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la municipalidad de Santa Cruz Naranjo del departamento de Santa Rosa”

Autor: Pablo Roberto Morales Paà

Universidad: San Carlos de Guatemala

Unidad Académica: Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Planteamiento del problema:

¿Cuál es la situación de la comunicación externa de la municipalidad de Santa Cruz Naranjo, con relación a la atención y servicio que ofrece a los vecinos de dicho municipio?

Instrumentos Utilizados:

Fichas bibliográficas de resumen y cuestionarios.

Procedimiento:

Se realizó un cuestionario con preguntas básicas el cual se le entrego a la población que asiste a la municipalidad a realizar trámites administrativos o bien a solicitar información para conocer su opinión con relación a la atención y servicio que brinda la municipalidad.

Resultados y conclusiones:

Con base a los resultados que se obtuvieron en la encuesta realizada a los pobladores se determina la importancia de crear un canal de comunicación efectivo y directo para fomentar una mejor relación entre población-autoridades.

Introducción

Culturalmente la imagen de una institución, especialmente de una municipalidad, depende en gran medida, de las personas que están al frente de las mismas, ya sea las que públicamente se conocen o bien las encargadas de brindar cualquier tipo de información a los usuarios, puesto que se entiende que son las encargadas de responder a una necesidad social.

Cuando por diversos factores no se llenan las expectativas del grupo objetivo es muy difícil cambiar posteriormente la percepción, ya que se crean bloqueos mentales y prejuicios los cuales dificultan que se recupere la credibilidad de forma inmediata y genere desconfianza en la población lo que posteriormente se traducirá en una mala evaluación de la gestión que se realiza.

Por lo anterior, es sumamente importante prestar atención en la imagen que transmite una municipalidad (como lo es en el presente estudio) y la percepción que la población tiene de la gestión que se realiza puesto que siendo su función principal el servicio a la comunidad una mala evaluación genera desconfianza y falta de credibilidad en las autoridades.

De acuerdo con la estructura de este estudio, se anotaron en el marco conceptual los antecedentes y se detalló la importancia de la investigación por medio de la justificación, el planteamiento del problema, además de que se establecieron claramente los alcances y límites. En el marco teórico se describieron los temas que apoyaron el trabajo de esta investigación. Mientras tanto en el marco metodológico se especificó el tipo de investigación, los objetivos, las técnicas, instrumentos, universo y muestra del estudio.

Capítulo 1

Marco conceptual

1.1 Título del tema: “Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la municipalidad del municipio de Santa Cruz Naranjo del departamento de Santa Rosa”

1.2 Antecedentes

En el proceso de búsqueda bibliográfica que tuviese relación con el objeto de estudio de la presente investigación en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala se ubicó un trabajo de tesis, siendo el siguiente:

“La comunicación interna en la Municipalidad de Santa Cruz Naranjo del Departamento de Santa Rosa” elaborado por Gerardo López Lara (2014), aborda la situación de la comunicación dentro de la municipalidad que es objeto de estudio lo que brinda un enfoque que sirve como punto de partida para analizar la situación externa de la comunicación.

Se toma como antecedente dado que contiene datos relevantes los cuales de manera muy precisa brinda información relacionada a la situación no solo geográfica sino política del municipio, así como su situación respecto a los procesos dentro de la institución municipal.

1.3 Justificación

Toda sociedad fundamenta su desarrollo en la eficiente comunicación de sus pobladores entre sí como la de estos con sus autoridades, ya que esta brinda las bases fundamentales para la construcción de las políticas y estrategias que les ayudaran a mejorar los procesos previamente establecidos.

En la actualidad a nivel mundial el ser humano ha comprendido que para que sea efectiva la comunicación, esta debe enfocarse al grupo objetivo específico hacia donde se quiere llegar con mensajes claros y directos para una mejor comprensión así como una planificación sistemática para la consecución de cambios concretos y palpables en la sociedad, reflejándose a todo nivel y por ende en las instituciones gubernamentales y mas aun, en los individuos.

Por lo anterior, la importancia de la presente investigación radica en que una municipalidad debe contar con un sistema eficiente y plenamente establecido de comunicación externa el cual permita la creación de canales y herramientas comunicacionales, las cuales estén al alcance de los pobladores y que sirvan para manifestar sus inquietudes, así como propuestas que busquen el bienestar de la comunidad.

1.4 Planteamiento del problema

En las municipalidades existe poco interés por manejar de forma eficiente y adecuada su comunicación externa, lo cual repercute de forma considerable en la percepción que tiene la población, evaluando en la mayoría de casos como deficiente la labor de que realizan.

Actualmente no existe ningún plan de comunicación concreto y de corto plazo en la municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa con el cual se busque que la población esté informada con relación a la labor que realiza la corporación municipal y como se invierten los recursos con los que cuenta

dicha dependencia y de qué forma ayudaran estos al desarrollo de la comunidad.

Por lo anterior, se decidió evaluar ¿Cuál es la situación de la comunicación externa entre las autoridades de municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa y la población?

1.5 Alcances y limites

1.5.1 Objeto de estudio

Se realizó un diagnóstico y una propuesta de comunicación externa para la municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa, esto con la finalidad de contribuir a crear y mejorar los procesos existentes.

1.5.2 Limitación geográfica

El diagnóstico se realizó con una muestra significativa de la población que reside en el municipio de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa.

1.5.3 Limitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante los meses de febrero a agosto de 2015.

1.5.4 Limitación poblacional

La población que fue sujeto de estudio fue del 50% del total de habitantes aptos para votar, hombres y mujeres, que visitan frecuentemente las oficinas municipales a solicitar cualquier tipo de información de los servicios que dicha institución presta en el lapso de un mes calendario. Según estimación de las

autoridades municipales de Santa Cruz Naranjo la cantidad de usuarios que visitan sus oficinas solicitando información son 300 en promedio al mes.

1.5.5 Limitación institucional

La propuesta de comunicación externa que se realizó fue aplicada únicamente a la municipalidad de Santa Cruz Naranjo y su función principal es dar a conocer la gestión actual del equipo municipal de trabajo así como información de interés para la población de dicho municipio.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Diagnóstico

“El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles.” Rodríguez Cauqueva (<http://www.cauqueva.org.ar/>)

Por su lado, Martínez Pandiani, (2008, p.15) señala que un “buen diagnóstico estratégico se inicia con la correcta identificación de los principales problemas que afectan a la población o en este caso a la situación que este siendo objeto de investigación.” Se trata de elaborar un listado de las necesidades y preocupaciones que se presentan como determinantes al momento de iniciar las actividades de gestión institucional.

Para Escobedo (2006, p.12) “El diagnóstico es el reconocimiento de un problema y sus posibles soluciones” puesto que en el ámbito de la comunicación es imprescindible detectar las necesidades sociales desde el punto de vista comunicacional los cuales están presentes en determinadas condiciones, es decir, es la diferencia entre la información necesaria y la disponible para la comprensión y orientación de la práctica social de individuos, grupos, estratos, clases o naciones.

Según Prieto Castillo (1990, p. 311), “el diagnóstico puede interpretarse como una lectura esencial de determinada realidad social, una lectura de sus conexiones esenciales, desde una perspectiva histórica”.

Mientras tanto para Interiano (1994, p.14) “el diagnostico se plantea a partir de un paradigma al cual llama “lead-lid” lo que se relaciona con una entrada en una nota periodística, la cual debe dar respuesta a interrogantes básicas como: qué, quién, dónde, cómo, cuándo y por qué (también suele nombrarlas “las seis W”) y este planteamiento es sustentado en que para poder realizar un diagnóstico de forma adecuada se debe el investigador cuestionar cual si estuviera desarrollando un trabajo periodístico”.

Con fundamento en los conceptos anteriores se deduce que un diagnóstico es imprescindible para el planteamiento de soluciones efectivas y adecuadas a su entorno, buscando la raíz de los problemas para evitar en lo posible que vuelvan a presentarse en un futuro.

La importancia de diagnosticar la situación actual de la comunicación externa de la municipalidad de Santa Cruz Naranjo, obedece a que en la actualidad no existe un sistema adecuado y estructurado de información y comunicación con el cual se informe a la población sobre el trabajo que realiza dicha dependencia en beneficio de la sociedad ni tampoco donde pueda la población manifestar sus necesidades más apremiantes.

Es importante que la corporación municipal en pleno atienda las necesidades de comunicación e información que la población requiere por lo que la creación de un adecuado sistema de comunicación es muy importante para que se pueda transmitir de forma clara la información de interés general, para ello la elaboración de un diagnóstico es básico para detectar exactamente qué es lo que está afectando su funcionamiento desde el punto de vista comunicacional para proceder a diseñar un plan integral de comunicación que resuelva, en forma acertada, las problemáticas detectadas.

Con base, a lo citado se puede concluir, que diagnóstico es recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza en este caso la comunicación externa de la Municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa.

2.2 Municipio

Según el código Municipal de Guatemala (artículo 2), reconoce como municipio a: “la unidad básica de organización territorial del estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad,

pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito”.

También es importante mencionar que el municipio según la legislación de Guatemala debe estar compuesto por un territorio con límites fijados y la población que habita en el mismo y está regido y regulado por un organismo previamente electo de forma popular el cual se materializa en una alcaldía la cual es parte y trabaja en conjunto con el consejo municipal.

Según el Decreto del Congreso 12-2002 se establece los elementos que forman parte de un municipio:

- La población.
- El territorio.
- La autoridad ejercida en representación de los habitantes, tanto por el consejo municipal como por las autoridades tradicionales propias de las comunidades de su circunscripción.
- La comunidad organizada.
- La capacidad económica.
- El ordenamiento jurídico municipal y el derecho consuetudinario del lugar.
- El patrimonio del municipio.

2.3 Descripción del municipio de Santa Cruz Naranjo

En los antiguos registros del país se ubica a la aldea de Santa Cruz Naranjo junto con algunas otras como parte del entonces municipio de Santa Rosa (hoy Santa Rosa de Lima), lo cual se modificó mediante un acuerdo gubernativo del 2 de junio de 1,910 en donde se vio el nacimiento de esta aldea como el municipio.

En julio de 1,973 que se inauguró la carretera que parte de la CA-1 en Barberena, para comunicar a las cabeceras municipales de Casillas y Santa Cruz Naranjo, con una longitud total de 30.7 Km. lo cual significo un desarrollo para la población puesto que pudieron establecer contacto comercial como comunicacional con el resto de municipios.

2.3.1 Ubicación

El Diccionario Geográfico Nacional indica que el municipio de Santa Cruz Naranjo está ubicado en el departamento de Santa Rosa al sur de la ciudad capital de Guatemala a una distancia 70 Km.

2.3.2 Población

Hasta el último censo del año 2,002 registraba una población de 11.241 habitantes, una extensión territorial de 57,9 km² (97 km² según el INE) y una densidad poblacional de aproximadamente 194 habitantes por kilómetro cuadrado.

2.3.3 División geográfica

Este municipio tiene su cabecera municipal (del mismo nombre) así como 9 aldeas, 22 caseríos, y 4 fincas (www.guatepymes.com). Geográficamente, limita al Norte con Fraijanes, Guatemala; al Este con Santa Rosa de Lima y Nueva Santa Rosa, Santa Rosa; al Sur con Barberena, Santa Rosa y al Oeste con Barberena, Santa Rosa y Fraijanes, Guatemala

2.3.4 Idioma

En el diccionario de la lengua española, se define como “Lengua de un pueblo o nación, o común a varios. (<http://dle.rae.es>)”

Otra definición indica que “Esta palabra, idioma, fue tomada de igual vocablo latino, el que a su vez tuvo un origen griego, derivado de “idios” que significa propio. Con idioma se designa la lengua que se emplea para la comunicación, oral o escrita, entre los miembros de un país o región, formada por un conjunto de letras o símbolos adoptado en forma convencional”. (<http://deconceptos.com>)

Según el Mapa Lingüístico de Guatemala publicado por la Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural del Ministerio de Educación, el departamento de Santa Rosa está catalogado como territorio en donde la lengua natal es el Xinka, la cual abarca los departamentos de “Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa, parte de Escuintla, El Progreso, Zacapa, parte de Chiquimula parte del departamento de Guatemala y parte del departamento de Mazatenango. (<http://www.mineduc.gob.gt>)

En el documento “Características de la población y de los locales de habitación censados en el año 2002” por el Instituto Nacional de Estadística, refiere que en el municipio de Santa Cruz Naranjo el idioma que habla el 92.4% de la población es el español y el resto utiliza su lengua natal. (<http://www.ine.gob.gt>).

2.3.5 Servicios básicos

A nivel de desarrollo social este municipio cuenta con los servicios básicos como lo son: el Agua potable, alumbrado público, drenajes y la mayoría de calles se encuentran pavimentadas lo que brinda a la población condiciones mínimas que le garantizan un nivel de vida medianamente aceptable.

2.4 Definición de municipalidad

El Diccionario Municipal de Guatemala (2009, p. 195) define a la municipalidad como: “el ayuntamiento de un término municipal. En la legislación Guatemalteca, municipalidad es sinónimo de Consejo municipal”. Lo cual define a este último como el ente responsable de ser el encargado de velar por el desarrollo de los habitantes del municipio que representa.

También es importante considerar que el Código Municipal (2002) establece tanto los derechos como las obligaciones de cada municipalidad detallando de forma precisa el alcance que tienen las autoridades en materia económica, política, social y judicial ya que es de suma importancia acotar que las municipalidades son autónomas según la constitución política del país, dándoles la autoridad para elegir sus autoridades por medio de elecciones (Código Municipal (decreto número 12-2002 p. 2)) así como establecer reglamentos y cobranzas que ayuden al bien común.

2.4.1 Consejo Municipal

Según el Artículo 9 del Código Municipal (2002, p. 3) se establece que “el Consejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal”.

2.4.2 Autoridades municipales del municipio de Santa Cruz Naranjo

Posterior a las Elecciones generales que se llevaron a cabo en el país en el año 2015 en donde salió ganador de la alcaldía del municipio de Santa Cruz Naranjo el Partido Patriota representado por José Lechuga, la Junta Electoral

NOMBRE	CARGO
José Ángel Lechuga Ávila	Alcalde
Joel Aníbal Alvares Meda	Síndico primero
Daniel Antonio Santos Salazar	Síndico segundo
Concejales de este municipio:	
Rudi Gerardo Franco Franco	Concejal primero
Ovidio Valenzuela Lopez	Concejal segundo
Henry Leonardo Quevedo	Concejal tercero
Adán Urbano Quevedo Ortiz	Concejal cuarto

Fuente: Elaboración propia

2.4.2.1 Misión

Según la oficina de Recursos humanos e información pública, Municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa, tiene como misión: *Somos la institución municipal que trabaja arduamente, en donde todos somos parte del cambio, implementando e innovando políticas, programas y proyectos. Haciendo uso eficaz y transparente de los recursos, mejorando continuamente, brindando servicios públicos de calidad. Apoyando siempre la obra social y también la cultura y el deporte de nuestros vecinos.*

2.4.2.2 Visión

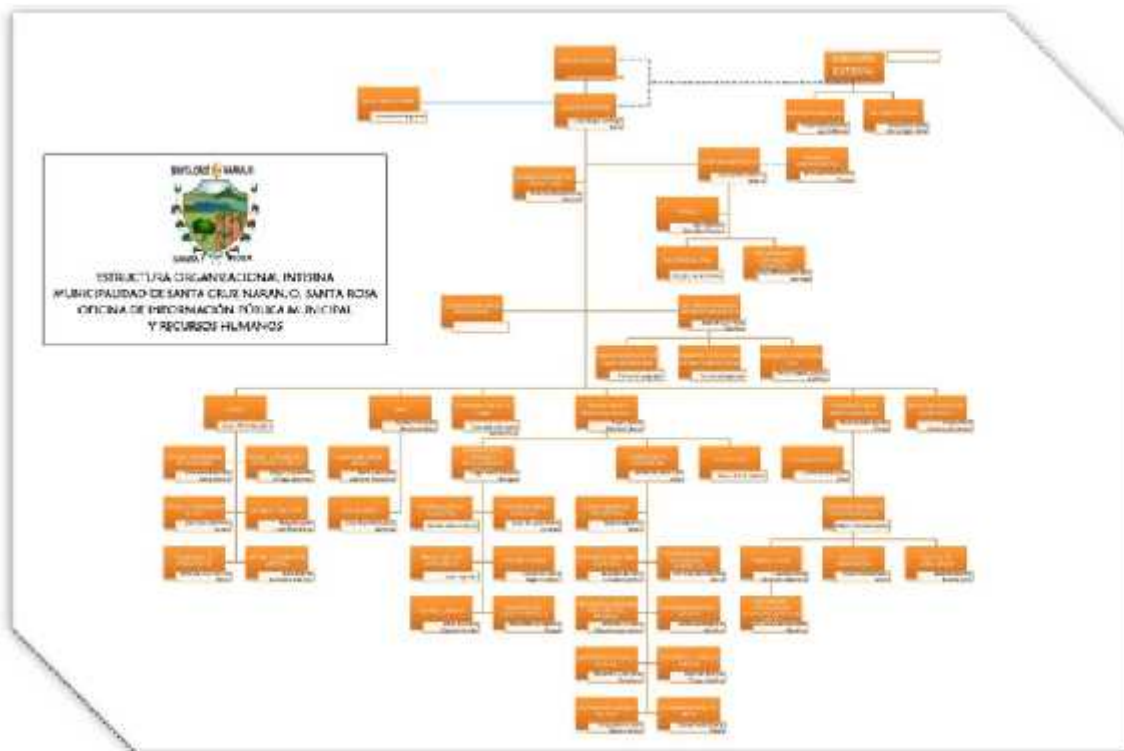
Según la oficina de Recursos humanos e información pública, Municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa, tiene como visión: *Ser la administración municipal modelo del departamento de Santa Rosa, promoviendo desarrollo integral sostenible y garantizando una mejor calidad de vida de sus habitantes.*

2.4.2.3 Valores

Principios	Valores
Participación	Respeto
Eficiencia	Tolerancia
Eficacia	Integridad
Imparcialidad	Equidad
	Compromiso
	Honestidad
	Responsabilidad
	Sentido de la Pertenencia
	Transparencia

Fuente: Elaboración propia

2.4.2.4 Organigrama



Fuente: Municipalidad de Santa Cruz Naranjo, 2015

2.4.7 Área comunicacional

En el área comunicacional, las autoridades del municipio no han creado un sistema adecuado de comunicación que les permita mantener un canal por medio del cual tengan una retroalimentación entre autoridades y población lo que genera que no se evalúe objetivamente la gestión de los servidores públicos.

Esta falta de canales de comunicación provoca que existan serias dificultades para establecer proyectos de desarrollo e interés para la población ya que sus autoridades desconocen a veces cuales son los problemas que aquejan a los diferentes cantones, barrios, aldeas y fincas del municipio.

2.4.8 FODA

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la municipalidad de Santa Cruz Naranjo con relación a la comunicación, se presentan a continuación:

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Disposición de las autoridades por mejorar la atención al vecino	. Crear un canal de comunicación efectivo para comunicarse con toda la población	. Oficina de atención sin la infraestructura adecuada	. No cuentan con presupuesto para realizar proyectos de comunicación nuevos
Cuentan con una oficina de información	. Establecer las condiciones necesarias para una adecuada atención al vecino	. Personal de atención al vecino sin capacitación	. Falta de seguimiento de los proyectos por cambio de autoridades

. Cuentan con medios alternativos de información (Facebook)	. Utilizar la redes sociales para mejorar la imagen de la municipalidad	. Falta de conocimiento del personal sobre información relacionada a la municipalidad	. No poder desarrollar proyectos para beneficio de la población por temas administrativos
. Emiten una revista semestral con información de proyectos y eventos sociales	. Mejorar la percepción de la población hacia las autoridades municipales	. Información institucional limitada y desactualizada	
	. Identificación de la población con sus autoridades	. Infraestructura no adecuada para la atención al vecino	

2.5 Comunicación Externa

Está claro que la comunicación es inherente al ser humano y, por consiguiente, siempre está presente en cada uno de sus actos en cualquiera que sea su forma de establecerla. Para Castellanos y Toledo (1997 p. 31): “La comunicación es el proceso por el cual los seres vivos dan cuenta de su existencia y se abren en busca de contactos y respuestas”. A su vez, Pedroni (1996 p. 122) anota: “La comunicación es inherente a la esencia social del hombre y la mujer, pues nos comunicamos para poder interrelacionarnos y así establecernos como seres sociales”.

Por su parte Robbins (1999: p: 310-311) considera que

“la comunicación es, sin duda, el envío de mensajes con significados transferibles tanto a un individuo como a varios. El buen manejo de esta ayuda a evitar conflictos personales, así como laborales. Ningún grupo que interactúe entre si puede sobrevivir sin una adecuada comunicación, solo por medio de esta se puede llegar al entendimiento. Debido a ello, el hecho de mandar un mensaje no significa que este haya sido comprendido”.

Para Dumont (<http://www.cglobal.com.ar/>) la comunicación externa es “el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales, etc.

Para Arnoletto (2007: www.eumed.net/libros) la comunicación externa es “la transmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización de la cual se esta enviando el mensaje y a su contexto.”

Para las organizaciones o instituciones que tienen su atención centrada en su público objetivo al que desean llegar, es fundamental que mantengan un doble flujo de comunicación, es decir el recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, esto con el fin de poder definir su estrategia y sus políticas; y proyectar sobre el ámbito social una imagen de institución que fundamenta y define políticas en base a la información que obtiene a través de su dinámica interna y su acción objetiva sobre el medio social.

Por lo anterior es importante considerar que en la actualidad, la comunicación ha dejado de verse como un acto innato del ser humano si no como un sistema complejo que nos ayuda a mejorar las relaciones interpersonales en la sociedad y que la misma cuenta con diversas herramientas que ayudan a que llegue el mensaje que se desea, al público objetivo determinado y de la forma mas adecuada, esto hizo que la comunicación haya dado pasos agigantados a una nueva etapa y forma de verla por la sociedad.

2.5.1 Funciones de la comunicación externa

Dentro y fuera de una organización, la comunicación cumple con funciones que ninguna otra actividad podría realizar y que abarcan desde lo más simple hasta lo más complejo. A continuación se presentan según lo que indica Ruiz

Cervantes (2009: p.45) con relación a las funciones que la comunicación externa desempeña:

“Relación con los medios de comunicación, lo que incluye desde redactar una nota de prensa u organizar una rueda de prensa hasta hacer de portavoz.
Gestión de la publicidad.
Organizar la coordinación de los mensajes publicitarios en todos los soportes.
Gestión de los contenidos corporativos en Internet.
Gestión de la responsabilidad social corporativa.
Relaciones institucionales.
Patrocinio y mecenazgo.
Diseño y ejecución de eventos”.

2.5.2 Técnicas de comunicación externa

Es importante entender que como lo menciona Túñez (2012 Cap. 5 y 6) “la comunicación externa de cualquier organización e institución esta al servicio de múltiples objetivos: Influencia, visibilidad, reputación, compromiso social, ventas, imagen...La intención y el objetivo se centran en cada actuación previa relimitación de que queremos lograr, que vamos a comunicar, a quien queremos llegar y cual es el efecto que debe producir esa acción de comunicación”

Para Tuñez (2012 Cap. 5 y 6) las técnicas de comunicación externa más utilizadas son:

- Promociones
- Relaciones Publicas
- Comunicación Interpersonal
- El Discurso
- El Protocolo
- Publicidad

2.5.3 Herramientas de comunicación externa

A nivel general se sabe que son muchas las herramientas que la comunicación pone a disposición del ser humano y que la correcta aplicación de las mismas puede contribuir en la creación de importantes ventajas en nuestro proceso comunicacional adaptándolas perfectamente a nuestro grupo

objetivo para que el mensaje que se desea dar a conocer sea recibido y comprendido de forma correcta.

Algunas de las herramientas que comúnmente se utilizan en los procesos de comunicación a nivel mundial son: revistas especializadas, medios masivos (prensa, radio y televisión), marketing directo, el product placement, el marketing relacional, las RR PP, el patrocinio, Internet, por mencionar algunos de los mas importantes los cuales buscan llegar a públicos específicos según sea la necesidad de comunicar, aunque no todas estas herramientas están al alcance de todas las instituciones.

En el caso de Guatemala dada su condición tanto cultural como económica, las instituciones publicas y privadas no siempre tienen la posibilidad de utilizar las herramientas antes mencionadas, sin embargo al ser la comunicación una parte innata del ser humano se han creado algunas herramientas de comunicación alternativas que ayuden a hacer llegar los mensajes al publico objetivo las cuales en su mayoría cumplen con el fin para el que fueron diseñadas.

Algunas herramientas de comunicación externa más comunes en Guatemala son: El perifoneo, las vallas publicitarias, los volantes, muppies, pintura en fachadas, publicidad en punto de venta, etc. Las cuales se adecuan de forma efectiva al target group puesto que no necesitan contar con equipo para recibir el mensaje (computadoras en el caso de Internet o radio y televisión en el caso de los medios masivos), además que la inversión es relativamente baja en comparación a las herramientas que inicialmente se citaron.

Según Arroyo y Yus (2007 p. 20) “En la actualidad la comunicación se ha convertido en una herramienta estratégica dentro de toda institución puesto que la sociedad ha comprendido la importancia que esta tiene en el desarrollo, esto no quiere decir que la comunicación sea la solución de todos los problemas, pero sin ella sería imposible una resolución, y de hecho a través de esta se acerca cada vez mas a mejorar la imagen que se busca comunicar a nuestro grupo objetivo”.

La comunicación externa debe ser entendida como un proceso participativo, el cual debe involucrar a cada área ya que no tiene sentido tener un excelente plan de medios o bien una campaña completa de información si la persona que da la información en el área designada de una institución no esta adecuadamente capacitada o bien sus relaciones interpersonales no son las mejores, contradiciendo todo lo que se quiere plasmar con el plan de medios o campaña publicitaria sobre la que este trabajando toda la organización.

Sea cual sea la clase de comunicación externa, esta debe incorporar el estilo de la firma, lo que la distingue de cualquier otra; en definitiva, la cultura empresarial y la política de recursos humanos, dando a entender a los interlocutores qué valores son los que sustentan a la organización”. Bartoli (1992 p.159).

Por lo anterior Rearte (<http://actibiz.biz/novedades>) afirma que el “abanico de tácticas de comunicación es muy amplio, tan amplio como nuestra creatividad, pero las podríamos categorizar en:

- Tácticas de Comunicación Interpersonal. Se busca involucrar de un modo directo al consumidor. Buscan el diálogo y la interacción cara a cara. Ejemplo: la participación en exposiciones y ferias, la organización de eventos especiales, etc.
- Tácticas de Comunicación Corporativa. Su objetivo es reforzar la identidad de la empresa. Son necesarias pero pierden eficacia si no se refuerza con otras acciones. Su costo – beneficio es bajo. Ejemplo: Newsletter electrónico, material promocional (folletería, catálogos, etc.), sitio Web, entre otros.
- Tácticas de Relaciones Públicas. Son acciones dirigidas a los medios de comunicación, se buscan menciones no pagas en los mismos. Para ello se implementan: gacetillas de prensa y se elabora una carpeta de presentación para los periodistas.

- Tácticas de Publicidad y Promoción. Por lo general, persiguen objetivos de marketing ya sea para incrementar la venta o posicionar una marca.

La comunicación estratégica requiere de una adecuada planificación, que consiste en prever y decidir las acciones que se desarrollarán en función de objetivos comerciales, que marquen un horizonte claro y permita llegar a un futuro deseable.”

2.6 Funcionalismo: Teoría de la comunicación que respalda el estudio

La teoría del funcionalismo representa en alguna forma cómo el ser humano se desarrolla con la naturaleza y la sociedad, iniciando con el estudio de las ciencias sociales y las humanidades, los cuales están relacionadas directamente con la comunicación y los estudios que hay detrás de ésta.

En su intento por definir el papel de la comunicación en el ámbito de las organizaciones, Bartoli (1992) expresa que la organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas para el funcionamiento de la empresa que busca resultados. Afirma además que dicho vínculo posee dos componentes: el político (son medios de una estrategia global en la que influyen) y el sociocultural (los valores, las representaciones y fenómenos de poder pesan para la organización y la comunicación). Agrega que la comunicación implica realizaciones concretas a definir en función del objetivo que se tiene.

En el caso de esta tesis la evaluación de comunicación externa de la municipalidad, puede pensarse y realizarse desde la perspectiva conceptual funcionalista, que concibe la organización como un objeto que puede ser estudiado con los conceptos, el método inductivo y la técnica cuantitativa que maneja datos numéricos. Fue por ello que se examinó, la estructura formal e informal de la comunicación, y las prácticas que tienen que ver con la

satisfacción del usuario con relación a los servicios que este requiere de la municipalidad y que la misma le presta.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Método

Dada la naturaleza del tema, para llevar a cabo la elaboración de esta tesis, “Diagnostico y propuesta de comunicación para la municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa” se utilizó el método inductivo que según (Muñoz Razo, 1998) citado por Mérida González (2011:p. 101) es el *razonamiento que analiza una porción de un todo; parte de lo particular a lo general. Va de lo individual a lo universal.*

3.2 Tipo de investigación

Cuantitativa ya que, los resultados se presentan en datos numéricos.

3.3 Objetivos

3.3.1 General

Realizar un diagnóstico de comunicación externa entre y la municipalidad y los vecinos de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa.

3.3.2 Específicos

- Investigar la situación actual de la comunicación externa de la municipalidad y los vecinos de Santa Cruz Naranjo.
- Presentar una propuesta comunicacional, con base a los resultados obtenidos, para mejorar la comunicación externa entre la municipalidad de Santa Cruz Naranjo y los vecinos del municipio.

3.4 Técnica

Para realizar la presente tesis se utilizó la técnica de recopilación bibliográfica documental e internet, así como la encuesta.

3.5 Instrumentos

Los instrumentos que se emplearon para recabar la información que sirvió para desarrollar esta tesis fueron: fichas bibliográficas y de resumen, así como un cuestionario de 15 preguntas a la población de Santa Cruz Naranjo que visitan frecuentemente la municipalidad para solicitar información y que tengan edad apta para votar, esto para conocer su opinión y percepción sobre el trabajo de comunicación que realizan sus autoridades.

3.6 Población

Para llevar a cabo esta tesis se tomó como población total 300 habitantes mensuales, los cuales a consideración de la municipalidad de Santa Cruz Naranjo, son el promedio de pobladores que visitan las oficinas municipales solicitando información o asesoría en temas diversos.

3.7 Muestra

Del total de pobladores que mensualmente asisten a la municipalidad a solicitar información y asesoría en temas diversos (300 habitantes aproximadamente) se tomó una muestra del 50% de los mismos y se realizaron 150 encuestas a pobladores aptos para votar, esto para conocer su percepción sobre la atención y calidad de la información que se les brinda.

Según la siguiente fórmula la muestra se debía realizar a 142 personas sin embargo se tuvo la posibilidad de llevar a cabo 8 encuestas más por lo que al no ser una cantidad relevante se optó por incluirlo en la presente tesis.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el método de Muestreo Aleatorio Simple partiendo de los siguientes valores:

N= Tamaño de la población

Z= Intervalo de Confianza

E= Margen de error

P*Q= Varianza de la proporción

Valores:

N= 300 habitantes

Z= 95% de confianza = 1.96

E= 6% = 0.06

P= 0.5

Q= 1-p

Formula y aplicación:

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.06)^2}$$

$$n_0 = \frac{3.84 * 0.25}{0.0036}$$

$$n_0 = \frac{0.96}{0.0036}$$

$$n_0 = 267$$

Posteriormente se realiza un ajuste en el tamaño de la muestra dado que se conoce el tamaño de la población y la formula es la siguiente:

$$n' = \frac{n_s}{1 + \frac{(n_s - 1)}{N}}$$

$$n' = \frac{267}{1 + \frac{(267 - 1)}{300}}$$

$$n' = \frac{267}{1 + \frac{(266)}{300}}$$

$$n' = \frac{267}{1.8866}$$

$$n' = \frac{267}{1.8866}$$

$$n' = 142$$

3.8 Procedimiento

Teniendo como finalidad la recolección de información para elaborar el diagnóstico y propuesta de comunicación externa que ayude a las autoridades municipales del municipio de Santa Cruz Naranjo, el procedimiento a seguir será el siguiente:

- Se realizó una revisión a las diferentes fuentes bibliográficas relacionadas al tema.
- Se elaboró un cuestionario como instrumento de recolección de datos, realizando las preguntas de forma directa a la muestra de personas seleccionadas, las cuales se enfocan en conocer la forma en que percibe la población a sus autoridades haciendo énfasis en la comunicación.

Capítulo 4

Análisis de la Comunicación Externa

Para llevar a cabo la presente tesis se realizaron 150 encuestas a la población con edad apta para votar y que fueran residentes del municipio de Santa Cruz Naranjo, de los cuales se presentan los siguientes resultados.

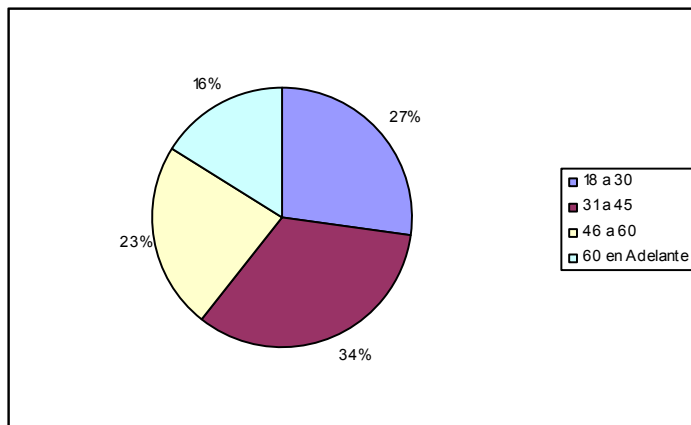
4.1 Datos demográficos

Edad

Cuadro 1

Respuestas	Encuestados	%
18 a 30	43	29%
31 a 45	51	34%
46 a 60	32	21%
60 en Adelante	24	16%
Total	150	100%

Gráfica 1



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

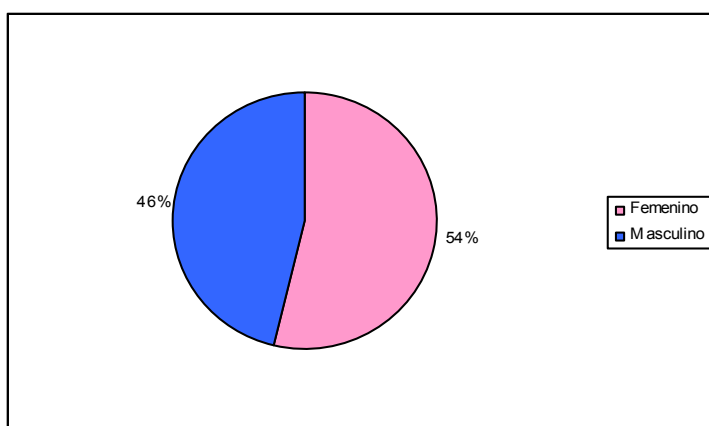
Esta grafica muestra que el 61% de las personas encuestadas oscilan entre las edades de 31 a 60 años, las cuales son las que activamente genera mayores ingresos a la población por consiguiente son las que están más involucradas en los asuntos que les competen y que benefician a su comunidad.

Género

Cuadro 2

Respuestas	Encuestados	%
Femenino	81	54%
Masculino	69	46%
Total	150	100%

Gráfica 2



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

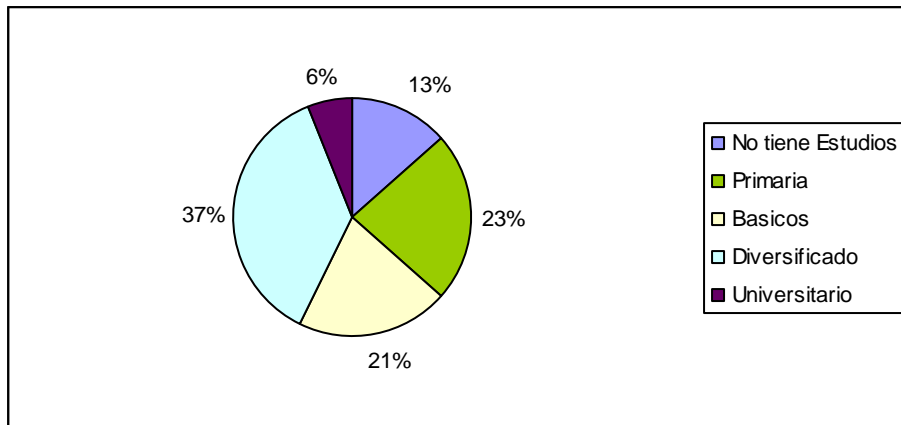
De las 150 personas que se encuestaron, el 54% de ellas fueron mujeres y el 46% hombres lo cual refleja que las mujeres son las que regularmente asisten a realizar consultas a la municipalidad, ya que los hombres son los que proveen de ingresos a sus familias por lo tanto salen a trabajar delegando en la mujer este tipo de gestiones.

Escolaridad

Cuadro 3

Respuestas	Encuestados	%
No tiene estudios	20	13%
Primaria	35	23%
Básicos	31	21%
Diversificado	55	37%
Universitario	9	6%
Total	150	100%

Gráfica 3



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

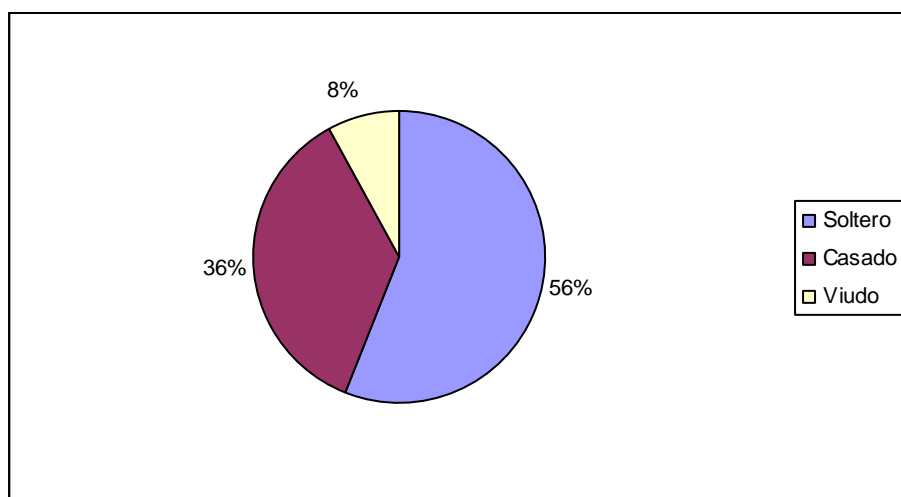
Según la gráfica, el nivel de educación de la población está por debajo de la media académica del país lo cual se refleja en la poca participación ciudadana en la toma de decisiones que repercuten en el desarrollo comunitario.

Estado Civil

Cuadro 4

Respuestas	Encuestados	%
Soltero (a)	84	56%
Casado (a)	54	36%
Viudo (a)	12	8%
Total	150	100%

Gráfica 4



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

Después de realizar la encuesta se puede establecer que más del 50% de la población es soltera, esto sustenta la gráfica anterior en donde se demuestra la falta de interés de la población en los temas que competen al desarrollo comunitario, ya que la mayoría al no tener responsabilidades familiares no se involucran en los temas de interés social.

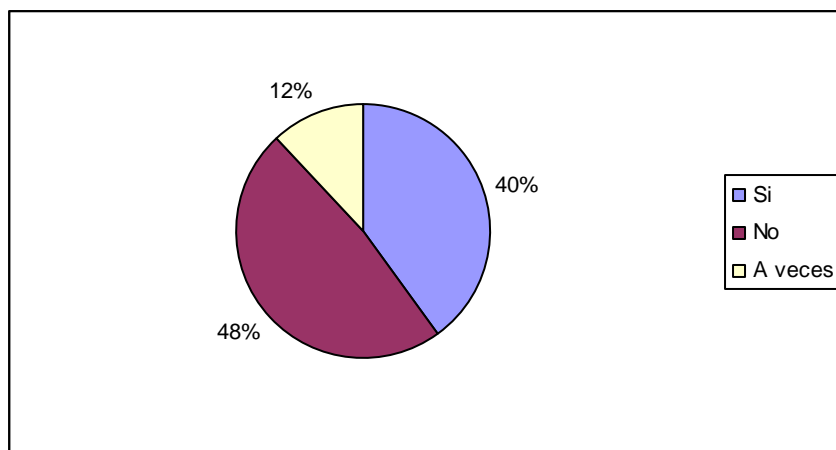
4.2 Situación de la comunicación externa

¿Cree usted que esta lo suficientemente informado con relación a los proyectos, gestión y diversas actividades que realiza la municipalidad y esta se la brinda sin ningún problema?

Cuadro 5

Respuestas	Encuestados	%
Si	60	40%
No	72	48%
A Veces	18	12%
Total	150	100%

Gráfica 5



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

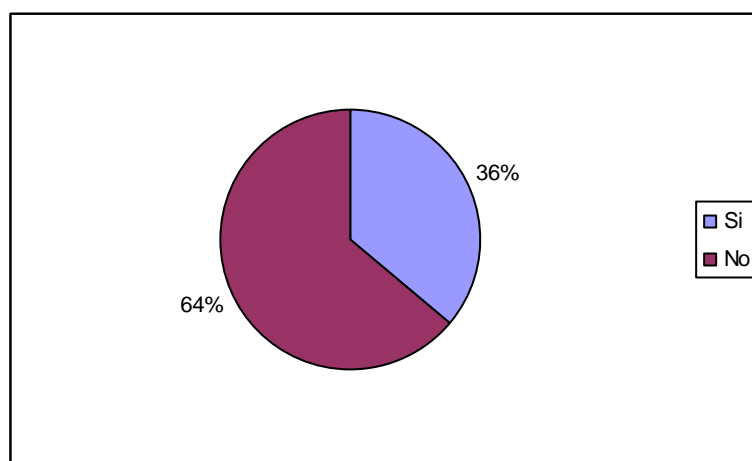
Según el punto de vista de la población, estos no cuentan con la suficiente información sobre la forma de trabajo de la presente administración municipal y tampoco hay accesibilidad por parte de estos en brindar ningún tipo de información a la población sobre las gestiones y trámites que se realizan en dicha institución.

¿Desde su percepción, cree que la comunicación entre la municipalidad y la población es adecuada?

Cuadro 6

Respuestas	Encuestados	%
Si	54	36%
No	96	64%
Total	150	100%

Gráfica 6



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

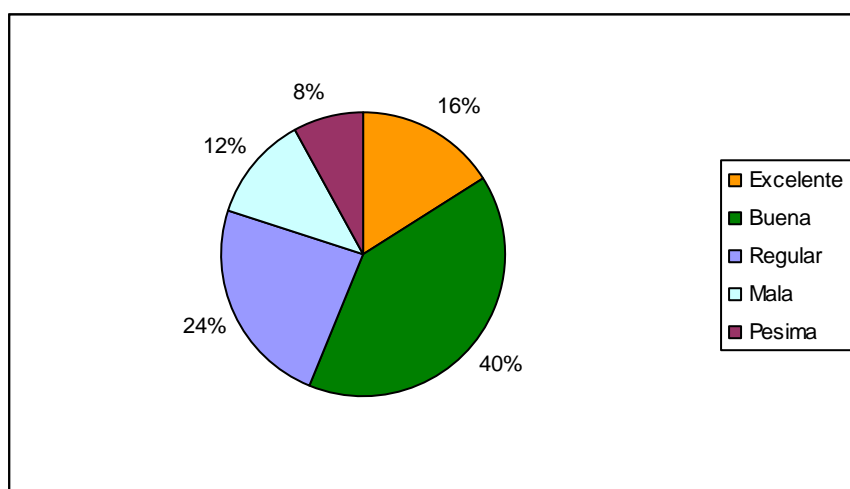
Esta gráfica refleja que hay descontento de la población con relación a la poca información que reciben por parte de la municipalidad tanto de las gestiones y trámites que en ésta se realizan, así como detalles referentes a los proyectos y la forma en que son invertidos sus impuestos.

¿Cómo calificaría la atención por parte de la municipalidad cuando solicita información?

Cuadro 7

Respuestas	Encuestados	%
Excelente	24	16%
Buena	60	40%
Regular	36	24%
Mala	18	12%
Pésima	12	8%
Total	150	100%

Gráfica 7



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

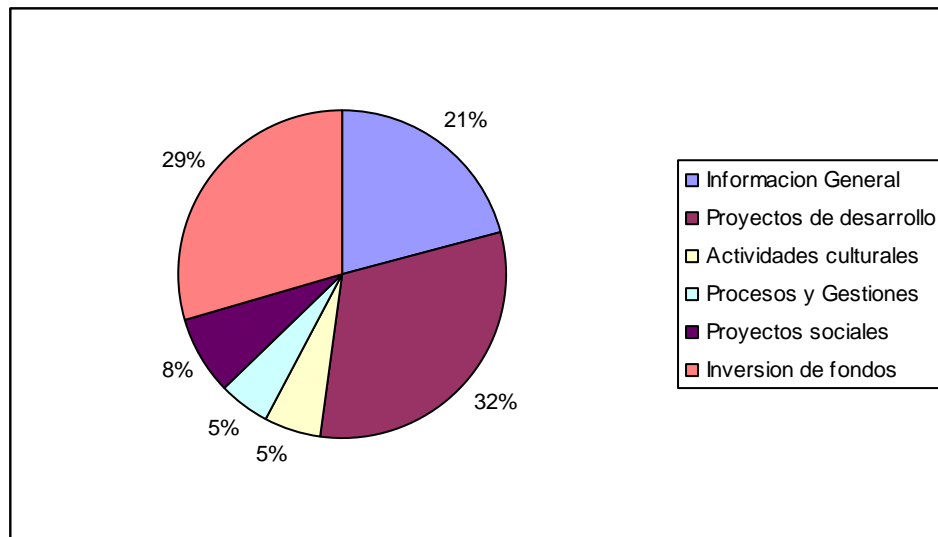
Al momento de plantear este cuestionamiento la población calificó en su mayoría (56%) como bueno el servicio que recibe por parte de la oficina encargada de asesorarles con relación a las gestiones a realizar indicando que la preparación que tenía el personal era adecuada al trabajo que realizaban. Sin embargo un porcentaje menor aunque importante considera que la atención prestada llega a ser en ocasiones pésima, lo cual es un punto de mejora el cual debe ser atendido.

¿Cómo poblador de este municipio, que tipo de información considera relevante? y ¿qué deberían las autoridades mantenerle informado?

Cuadro 8

Respuestas	Encuestados	%
Información General	42	21%
Proyectos de desarrollo	63	31%
Actividades culturales	11	5%
Procesos y Gestiones	10	5%
Proyectos sociales	16	8%
Inversión de fondos	59	29%
Total	201	100%

Gráfica 8



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

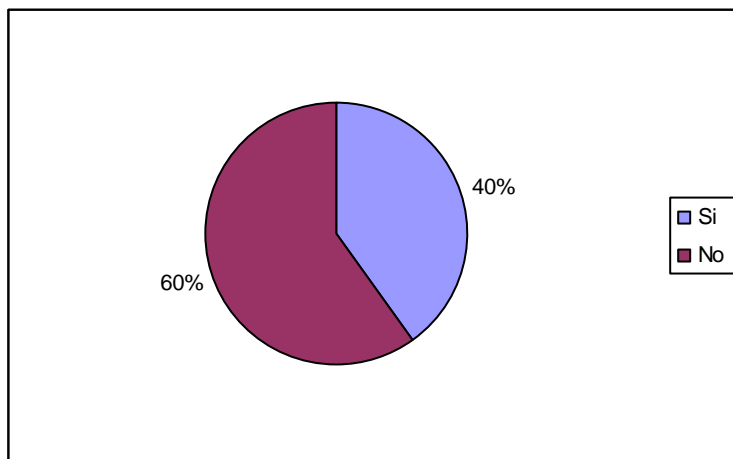
Con base a los resultados obtenidos en este cuestionamiento se puede denotar que más del 50% de la población encuestada considera muy importante que se le informe referente a la forma y proyectos en lo que son utilizados los recursos que se les asigna y cuenta la municipalidad, esto para tener mayor credibilidad dentro de la población.

¿Desde su punto de vista, el personal que esta a cargo de brindar información a la población conoce de los procesos que le son consultados?

Cuadro 9

Respuestas	Encuestados	%
Si	60	40%
No	90	60%
Total	150	100%

Gráfica 9



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

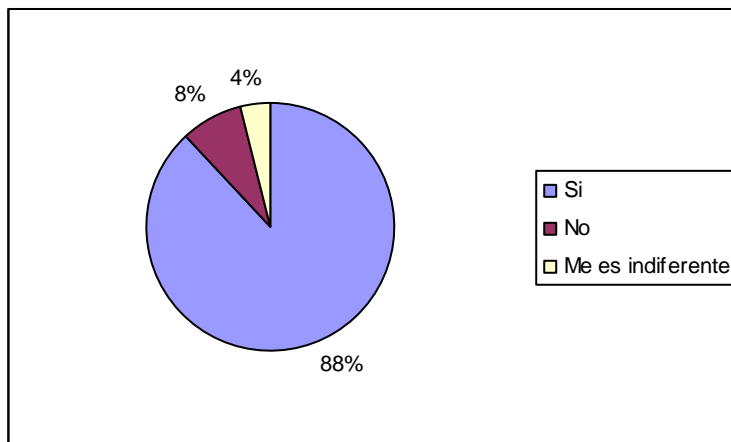
Este cuestionamiento contradice la opinión de las personas encuestadas anteriormente ya que acá manifestaron en su mayoría, no estar de acuerdo con la atención que brindan las personas encargadas de la atención al cliente, sin embargo anteriormente indicaron estar satisfechos lo cual genera dudas respecto al verdadero funcionamiento de la oficina encargada de la atención.

¿Considera que es necesario que se capacite al personal que esta a cargo de brindar información en la municipalidad?

Cuadro 10

Respuestas	Encuestados	%
Si	132	88%
No	12	8%
Me es indiferente	6	4%
Total	150	100%

Gráfica 10



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

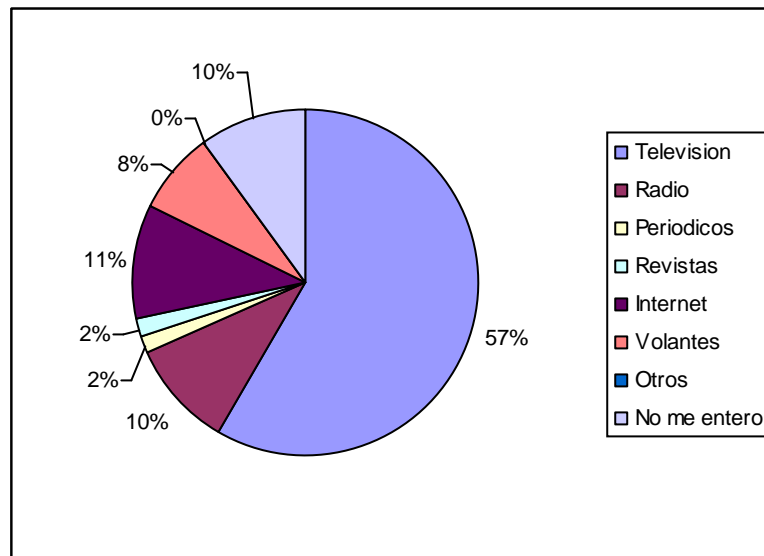
A consideración de la población encuestada es muy importante que se capacite a las personas encargadas de la atención al cliente, no solo en temas referentes a las gestiones en las que deben asesorar a la población, sino que también en temas relacionados a la atención y servicio al cliente.

¿Por qué medio de comunicación usted se entera de las noticias locales?

Cuadro 11

Respuestas	Encuestados	%
Televisión	105	58%
Radio	18	10%
Periódicos	3	2%
Revistas	3	2%
Internet	19	11%
Volantes	14	8%
Otros	0	0%
No me entero	18	10%
Total	180	100%

Gráfica 11



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

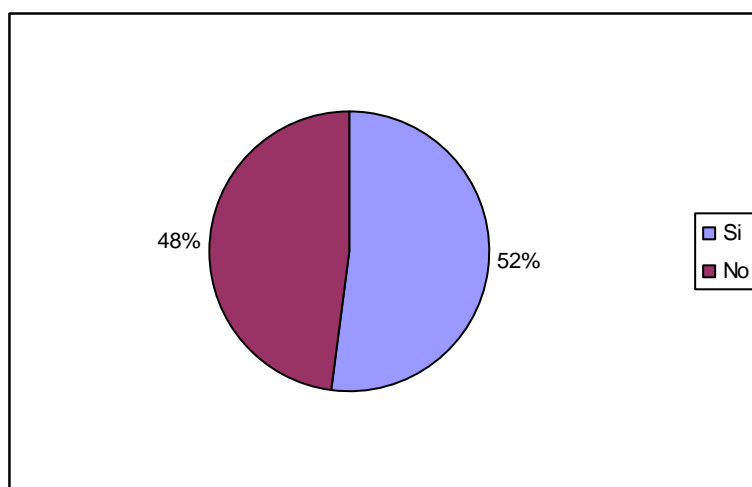
Según la indagación que se realizó a la población se determinó que la mayoría de personas encuestadas ven el programa que tiene el alcalde en el canal 6 de la televisión por cable local en donde se informan de las novedades de su comunidad, usando este como principal medio de información.

¿Sabe si la municipalidad cuenta con algún canal de comunicación oficial por medio del cual informe sobre su gestión a la población en general?

Cuadro 12

Respuestas	Encuestados	%
Si	78	52%
No	72	48%
Total	150	100%

Gráfica 12



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

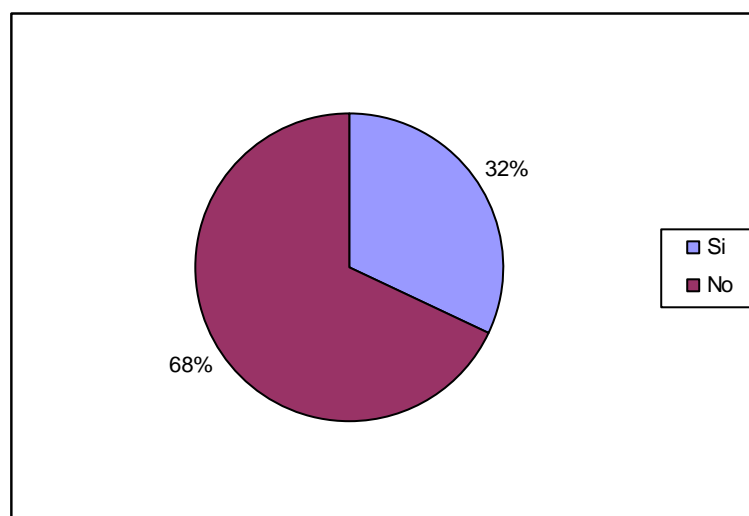
Con base a los resultados que se obtuvieron se determinó que el porcentaje mayor (52%) conoce los medios de comunicación establecidos por la municipalidad para informar respecto al trabajo que realiza, sin embargo las opiniones son muy divididas ya que la brecha entre los que no conocen los canales de comunicación que utiliza la municipalidad es mínima, incluso únicamente el 0.02% considera necesario que se implemente una forma directa para comunicarse con sus autoridades, lo cual refleja el poco interés que existe en la población por involucrarse en los temas de interés social.

¿Alguna vez ha tenido oportunidad de leer la revista que emite la municipalidad?

Cuadro 13

Respuestas	Encuestados	%
Si	48	32
No	102	68
Total	150	100

Gráfica 13



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

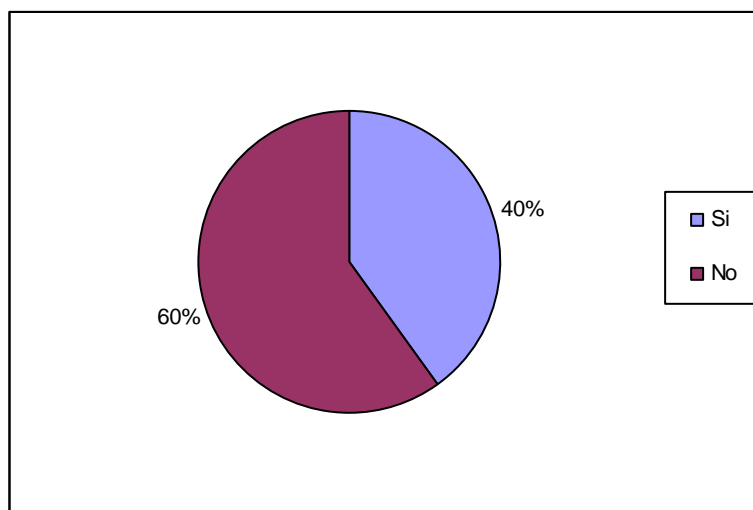
Según 102 de los encuestados, no ha tenido oportunidad de leer la revista anual que emite la municipalidad, ya que la misma no llega a todos los sectores de la comunidad por ende no todos tienen acceso a la misma, aunque los que la han tenido a su alcance tienen comentarios muy favorables respecto a la misma, sin embargo también consideran que la emisión de una revista anual no es suficiente para estar informado de lo que acontece en la población.

¿Ha visitado la página de Facebook oficial de la municipalidad?

Cuadro 14

Respuestas	Encuestados	%
Si	60	40
No	90	60
Total	150	100

Gráfica 14



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

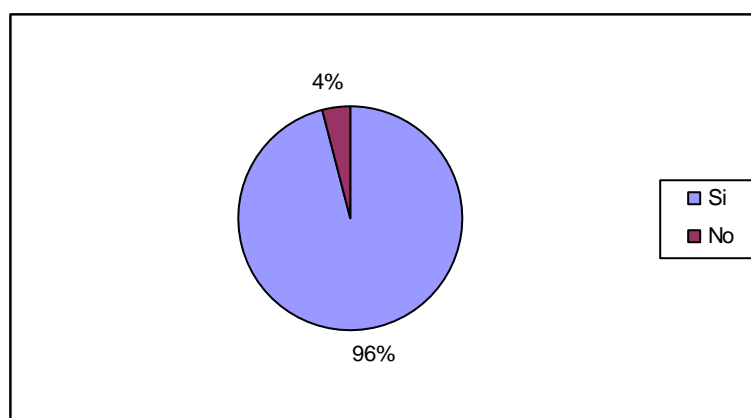
Con base a los resultados obtenidos se determina que 90 personas (60%), no ven esta red social como un medio de comunicación efectivo ya que no cuentan con el equipo tecnológico adecuado o el acceso a Internet para hacer uso del mismo, o bien no cuentan con los estudios necesarios para utilizar esta herramienta de comunicación.

¿Le gustaría a usted que existiera una oficina de atención móvil en donde pueda realizar consultas y gestiones para no acudir a las oficinas centrales de la municipalidad?

Cuadro 15

Respuestas	Encuestados	%
Si	144	96%
No	6	4%
Total	150	100%

Gráfica 15



Fuente: elaboración propia con base a la investigación de campo realizada 2015

Los resultados de esta ultima grafica muestran una necesidad urgente de la población por estar informados y que a su vez tengan acceso a cualquier tramite o gestión que regularmente realizan en la municipalidad, además que también influyen factores económicos y sociales los cuales en muchas ocasiones dificultan el traslado de la población hacia el casco urbano del municipio.

Capítulo 5

Propuesta de comunicación externa para la municipalidad del municipio de Santa Cruz Naranjo del departamento de Santa Rosa

5.1 Introducción

En este capítulo se plantea una propuesta de comunicación externa en donde se busca que la actual administración municipal atienda las necesidades básicas de la población y facilite los medios para establecer una comunicación adecuada y así poder solucionar de forma más eficiente las necesidades que este municipio tiene en la actualidad.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta que se realizó a la población y con base al análisis correspondiente es oportuno sugerir la creación de un centro de consultas móviles, con el cual se busca que la difusión de la información esté al alcance de toda la población ya que existe un segmento de la comunidad que es analfabeta, otro que no sobrepasa el nivel medio de educación, así como el costo económico que representa movilizarse al casco urbano del municipio y también se considera la dificultad geográfica que genera problemas para la recepción de información.

5.2 Justificación

Como parte del desarrollo y adecuación que debe tener toda institución pública a las necesidades de la población a la cual atiende ya sea interna o externa, se plantea el uso de diferentes estrategias comunicacionales las cuales se deben adecuar a su entorno.

Por lo anterior, se sugiere la creación de una oficina de atención móvil la cual tendrá como función principal acercar a la población a la institución municipal,

facilitando la información de interés general a todos los pobladores, así como los tramites y gestiones que se realizan en la sede central.

5.3 Objetivo

La propuesta de comunicación externa que se plantea en la presente tesis busca crear los medios idóneos así como las herramientas necesarias para establecer los canales de comunicación mas eficaces que faciliten la interacción entre la comunidad y las autoridades, buscando que este alcance de la mayoría de la población.

5.4 Oficina de atención móvil

La oficina de atención móvil tendrá una oficina central en la municipalidad, desde donde se coordinara la movilización hacia las diferentes aldeas y caseríos, con determinada frecuencia de rotación para atender las necesidades de información de los pobladores.

Esta oficina de atención móvil dependerá directamente del área encargada de la comunicación de la municipalidad quienes serán los responsables de proveer los recursos necesarios para desarrollar y supervisar el trabajo que realice dicha oficina de atención.

5.4.1 Misión

Establecer un canal de comunicación claro entre las autoridades municipales y la población para que entre ambos se busque el bien común del municipio, siempre orientado hacia el desarrollo económico, político y social de sus habitantes.

5.4.2 Visión

Ser el ente promotor a nivel nacional de la apertura municipal que deben tener todas las dependencias del estado en busca de la transparencia en la gestión gubernamental por medio del acceso a la información así como en la facilitación a la población por medio de una atención adecuada y capacitada para brindar la asesoría a cualquier persona que lo requiera.

5.4.3 Objetivos General

- Establecer un canal de comunicación e información con los habitantes del municipio en doble vía.

5.4.4 Objetivos Específicos

- Promover el intercambio de información y comunicación entre las autoridades municipales y los vecinos del municipio.
- Ofrecer un servicio de atención a los vecinos del municipio al cubrir sus necesidades de comunicación, información y realización de trámites.
- Iniciar un modelo de gestión para el resto de municipalidades del departamento de Santa Rosa, dirigido a la transparencia, por medio del acceso a la información.

5.4.5 Funciones

- Esta unidad móvil brindara atención eficiente, al desplazarse a los distintos lugares, así mismo llevara información de la municipalidad y entablara relaciones con los vecinos.

- Este servicio conducirá a la municipalidad, a la misma puerta del usuario para intercambiar información y mensajes.
- Asesorar y auxiliar a los vecinos con relación a las gestiones que debe realizar, entre otros: entrega de formularios, inducción con relación a los trámites administrativos que se llevan a cabo en la municipalidad.
- Comunicar e informar a los vecinos, los proyectos de desarrollo que competen a su aldea, caserío, cuadra, barrio, etc. Según aplique.
- Recibir sugerencias y quejas de los vecinos y trasladarlas a la oficina correspondiente, para un seguimiento oportuno y adecuado.

5.4.6 Recursos Económicos

Para llevar a cabo la implementación del centro de consultas móviles se sugiere contar con las siguientes contrataciones de personal:

Personal	Puesto	Salario Mensual	Horario
1	Supervisor de Atención al Vecino	Q8,000	Lunes a Viernes de 8:00 a 16:00 Hrs
1	Asesor de Atención al Vecino	Q4,500	Lunes a Viernes de 8:00 a 16:00 Hrs además de tener disponibilidad de horario para actividades especiales
1	Asistente de Atención al Vecino	Q3,200	Lunes a Viernes de 8:00 a 16:00 Hrs además de tener disponibilidad de horario para actividades especiales

Fuente Elaboración propia

5.4.7 Recurso Humano y sus funciones

En cualquier institución pública o privada el recurso humano es el más importante para alcanzar los objetivos planteados y esto se garantiza, con el

cumplimiento de determinados requisitos mínimos, los cuales se proponen a continuación para el puesto de supervisor de atención al cliente.

5.4.7.1 Descripción del puesto: Supervisor de atención al vecino

Descripción del puesto	Supervisor de Atención al vecino
Línea de Dependencia	Depende del encargado del área de comunicación de la municipalidad
Requisitos Mínimos	Graduado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, periodismo, mercadeo social o carrera afín. Experiencia de 2 años en alguna jefatura relacionada a la atención al vecino.
Habilidades	Excelentes relaciones interpersonales, liderazgo, proactivo, muy buena presentación personal y con interés de crecer constantemente tanto en lo académico como laboral. Tener don de mando, estar acostumbrado a trabajar en busca de objetivos y resultados, además de mucha habilidad al momento de relacionarse con mandos similares o superiores, así como interactuar de forma adecuada con la población en general, teniendo un amplio léxico que le facilite la comprensión de los mensajes que quiere dar a conocer. dominio de paquetes de office, manejo y amplio conocimiento de redes sociales y medios de comunicación así como el dominio de idioma ingles e idioma Xinka (preferiblemente)

Fuente Elaboración propia

La función del supervisor de atención al vecino, es la de verificar que la atención que se presta a los usuarios sea adecuada y cumpla las expectativas de los vecinos, buscando siempre la satisfacción de la persona a quien se asesora brindando todas las herramientas de atención posibles para lograrlo.

El supervisor también será el responsable de darle seguimiento a las inquietudes planteadas por los vecinos, buscando dentro de la institución la forma de canalizar a donde correspondan las mismas y solicitando un tiempo estimado de resolución del caso, si este aplicase para que así el asesor de atención al vecino pueda informar a los usuarios sobre el avance de su solicitud.

Dentro de las funciones que el supervisor deberá cumplir esta la de evaluar constantemente a su personal y capacitarlos en las diferentes ramas de la atención al vecino, buscando siempre la satisfacción completa de los usuarios a quienes se les atiende.

5.4.7.2 Descripción del puesto: Asesor de atención al vecino

Descripción del puesto	Asesor de Atención al vecino
Línea de Dependencia	Depende directamente del supervisor de atención al vecino
Requisitos Mínimos	Cierre de pensum en Ciencias de la Comunicación o ser técnico en una carrera afín a comunicación.
Habilidades	Excelentes relaciones interpersonales, liderazgo, proactivo, muy buena presentación personal y con interés de crecer constantemente tanto en lo académico como laboral. Estar acostumbrado a trabajar bajo presión, facilidad de palabra, Excelente dicción, conocimiento en la elaboración de informes, además de mucha habilidad al momento de relacionarse con mandos similares o superiores, así como interactuar de forma adecuada con la población en general, teniendo un amplio léxico que le facilite la comprensión de los mensajes que quiere dar a conocer. Dominio de paquetes de office, manejo de redes sociales y medios de comunicación así como el dominio de idioma ingles e idioma xinka (preferiblemente)

Fuente elaboración propia

El asesor de atención al vecino será la persona encargada de movilizarse hacia las aldeas y caseríos, llevando consigo la papelería y documentación adecuada para brindar la atención que los usuarios requieren, de forma rápida, ágil y efectiva, siempre con una disposición de ayudar a quien se lo solicite.

También será el encargado de ayudar a las personas que por dificultades físicas o académicas no puedan llenar los formularios para solicitar algún trámite en la municipalidad, su función será la de realizar personalmente el procedimiento para brindar así una atención adecuada.

Dentro de las funciones también esta la de administrar el buzón de sugerencias y peticiones que los vecinos deseen realizar a las autoridades municipales y trasladar las mismas a su superior para que sean canalizadas al área que corresponda y así buscar darle solución en la medida de lo posible a las solicitudes de los pobladores.

5.4.7.3 Descripción del puesto: Asistente de atención al vecino

Descripción del puesto	Asistente de Atención al vecino
Línea de Dependencia	Depende directamente del supervisor de atención al vecino
Requisitos Mínimos	Título de nivel diversificado con estudios universitarios (preferiblemente)
Habilidades	Buenas relaciones interpersonales, proactivo, buena presentación personal. Estar acostumbrado a trabajar bajo presión, facilidad de palabra, conocimiento en la elaboración de informes, interactuar de forma adecuada con la población en general. Dominio de paquetes de office, manejo de redes sociales y medios de comunicación.

Fuente elaboración propia

El asistente de atención al vecino, será la persona encargada de llevar un control periódico de las poblaciones que se visitan y las necesidades que existen en ellas, para elaborar en forma periódica un informe el cual, se presentara a las autoridades municipales para que puedan tomar acciones sobre las necesidades de la población.

También será el responsable de coordinar con el Asesor de atención al cliente la ruta a seguir durante el mes y de difundir dicha ruta, por los diferentes medios de comunicación que tenga disponibles y que no representen un costo extra para la institución municipal.

5.4.8 Recursos físicos

Para la creación de la oficina móvil de atención se sugiere contar con los siguientes recursos los cuales ayudaran en gran medida al cumplimiento de los objetivos planteados en la presente propuesta.

Físico	Tecnológicos	Financieros
Al ser una oficina móvil se requerirá contar únicamente con una oficina en la municipalidad del municipio para que se instale allí la supervisión de atención al vecino	3 computadoras (1 portátil y 2 de escritorio). 3 Impresoras. 1 Cámara Digital. 1 Quemadora de Cd/Rvd. 1 Micrófono con Audífonos. 1 Grabadora Portátil. 1 Acceso a Internet. 1 Teléfono celular. 1 Equipo de Perifoneo.	Se estima que para poder iniciar con las operaciones de la oficina móvil el gasto inicial será de Q 73,730 y el costo estimado mensual es de Q 15,400

Fuente de elaboración propia

Conclusiones

Con base al análisis e interpretación de los resultados del cuestionario realizado a los vecinos del municipio, se presentan las conclusiones siguientes:

1. Se estableció que la comunicación externa que maneja la municipalidad es deficiente, debido a que los vecinos del municipio de Santa Cruz Naranjo, desconocen los proyectos, gestiones, como son invertidos sus impuestos y actividades que realiza la municipalidad.
2. Los vecinos encuestados manifestaron que les gustaría que hubiera una oficina de atención móvil.
3. Así mismo, los vecinos indicaron que esta oficina de atención móvil cubriría sus necesidades de comunicación, información y realización de trámites, consultas y gestiones, para no tener que movilizarse a las oficinas centrales de la municipalidad.
4. Los vecinos encuestados indicaron que se deben capacitar al personal de la municipalidad para que brinden mejor servicio y a la vez tengan conocimiento de los procesos, que se llevan a cabo en la misma.

Recomendaciones

A las autoridades municipales

1. Ejecutar la propuesta de comunicación externa, ya que la misma, se presenta apoyada en los resultados obtenidos en la encuesta.
2. Para el próximo ejercicio presupuestario, sean considerados los recursos necesarios, para llevar a cabo esta propuesta de comunicación externa.

Referencias bibliográficas

1. Arroyo Luis y Magali Yus. 2007 Los cien errores de la comunicación de las organizaciones. España: Editorial Esic.
2. Bartoli, Annie. 1992. Comunicación y organización. Barcelona, España: Ediciones Paidòs.
3. Castellanos, Sagrario y Toledo, Aída. 1997. Comunicándonos 1. Guatemala: Editorial Norma.
4. Diccionario Municipal. 2009. Guatemala: Fundación Konrad Adenauer.
5. Escobedo Rodríguez, Araceli. 2006. Diagnóstico y propuesta para el diseño de una campaña de comunicación social para la educación vial Departamento de Ciencias de la Comunicación, México. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Universidad de las Américas Puebla.
6. Instituto Nacional de Estadística. INE 2002. «XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación (Censo 2002)».Guatemala.
7. Interiano, Carlos. 1994. ABC del periodismo. Guatemala: Editorial ADCS
8. Leyes, Decretos, Códigos, etc. Decreto número 12-2002. Código Municipal. Guatemala: Ediciones Superiores

9. López Lara, Gerardo 2014 La comunicación interna en la Municipalidad de Santa Cruz Naranjo del Departamento de Santa Rosa. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación.
10. Martínez Pandiani, Gustavo. 2008. Estrategias de comunicación política para parlamentos. Guatemala: Organización de los Estados Americanos. (OEA)
11. Mérida González, Aracelly Krisanda. 2011. Manual para elaborar y presentar la tesis. Guatemala: Editorial Luna.
12. Municipalidad de Santa Cruz Naranjo. 2010. Plan de Desarrollo Santa Cruz Naranjo. Guatemala: Secretaria General de Planificación Económica. (SEGEPLAN)
13. Muñoz Razo, Carlos. 1998. Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. México: Gedisa
14. Pedroni, Ana María. 2004. Semiología un acercamiento didáctico. Guatemala: Editorial Universitaria.
15. Prieto Castillo, Daniel. 1990. Diagnóstico de la comunicación. Quito, Ecuador: Ciespal.
16. Robbins, Stephen. 1999. Comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall.
17. Ruiz Cervantes, Mirna Vanessa. 2009. La comunicación corporativa y su relación con la cultura, la identidad y la imagen empresarial.

Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala:
Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de
la Comunicación

18. Túñez Miguel. 2,012. Comunicación Social. España: Editorial UOC

E-GRAFÍAS

1. Álvarez Debans, Norberto. Descripción y comparación de las 7 principales teorías de la comunicación.
<http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17631-descripcion-y-comparacion-de-las-7-principales-teorias-de-la-comunicacion> Fecha y hora de la consulta: 29 de julio de 2015 a las 0:25 hrs.
2. Arnoletto, Eduardo Jorge. La comunicación Externa.
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/333/comunicacion%20externa.htm> Fecha y hora de consulta: 10 de mayo de 2015 a las 20:09 hrs.
3. Diccionario Geográfico Nacional, República de Guatemala (www.guatepymes.com/geo_list.php?pageNum_1=7) Fecha y hora de consulta: 24 de Abril de 2015 a las 18:20 hrs.
4. Dumont Santos. Comunicación Externa
<http://www.cglobal.com.ar/servicios/20comunicacion-institucional/comunicacion-externa/> Fecha y hora de consulta: 22 de febrero de 2015 a las 23:42 hrs.
5. Idioma. <http://dle.rae.es/?id=KuMp7nw> Fecha y hora de consulta: 22 de febrero de 2015 a las 23:42 hrs.
6. Idioma. <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/idioma>. Fecha y hora de consulta: 29 de Abril de 2015 a las 19:31 hrs.
7. Idioma. <http://www.mineduc.gob.gt/digebi/mapaLinguistico.html> Fecha y hora de consulta: 26 de mayo de 2015 a las 22:10 hrs.

8. Idioma. <http://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2014/02/20/jZqeGe1H9WdUDngYXkWt3GIhUUQCukcg.pdf> Fecha y hora de consulta: 10 de mayo de 2015 a las 21:52 hrs.

9. Rearte, Paula. Comunicación Externa. Herramientas para comunicarse con sus clientes. <http://actibiz.biz/novedades.php?accion=detalle&id=6528> Fecha y hora de consulta: 10 de mayo de 2015 a las 21:52 hrs.

10. Rodríguez Cauqueva, Javier. Guía de elaboración de diagnósticos. <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ADa-de-diagn%C3%B3stico.pdf> Fecha y hora de consulta: 26 de mayo de 2015 a las 22:10 hrs.

ANEXO



Cuestionario a la población en General

A continuación se plantea una serie de preguntas que servirán para recabar información importante para elaborar un diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa. Por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Sexo: M ____ F ____ Escolaridad _____

Edad: _____ Estado Civil _____

Instrucciones: Marque con una X en la casilla en blanco indicando su respuesta.

1. ¿Cree usted que está lo suficientemente informado con relación a los proyectos, gestión y diversas actividades que realiza la municipalidad y esta se la brinda sin ningún problema?

Sí _____ No _____ A veces _____

2. ¿Desde su percepción, cree que la comunicación entre la municipalidad y la población es adecuada?

Si _____ No _____

3. ¿Cómo calificaría la atención por parte de la municipalidad cuando solicita información?

Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____ Pésima _____

4. ¿Cómo poblador de este municipio, que tipo de información considera relevante y qué deberían las autoridades mantenerle informado?

Información en general ____ Proyectos de desarrollo ____ Actividades culturales ____ Procesos y gestiones ____ Proyectos Sociales ____ Inversión de fondos ____

5. ¿Desde su punto de vista, el personal que está a cargo de brindar información a la población conoce de los procesos que le son consultados?

Si _____ No _____

6. ¿Considera que es necesario que se capacite al personal que está a cargo de brindar información en la municipalidad?

Si _____ No _____ Me es indiferente _____

7. ¿Por qué medio de comunicación usted se entera de las noticias locales?

Televisión ____ Radio ____ Periódicos ____ Revistas ____ Internet ____ Volantes ____ Otro (especifique) _____ No me entero de las noticias ____

8. ¿Sabe si la municipalidad cuenta con algún canal de comunicación oficial por medio del cual informe sobre su gestión a la población en general?

Si _____ No _____

9. ¿Alguna vez ha tenido oportunidad de leer la revista que emite la municipalidad?

Si _____ No _____ Si su respuesta es positiva que le pareció? _____

10. ¿Ha visitado la página de Facebook oficial de la municipalidad?

Si _____ No _____ Por qué? _____

11. ¿Le gustaría a usted que existiera una oficina de atención móvil en donde pueda realizar consultas y gestiones para no acudir a las oficinas centrales de la municipalidad?

Si _____ No _____