

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

**“DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD  
DE CANTEL, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO”**

**VIVIAN JOHANNA LETICIA MENCHÚ PONCE**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018**

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

**“DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD  
DE CANTEL, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO”**

**Trabajo de tesis presentado por:**

**VIVIAN JOHANNA LETICIA MENCHÚ PONCE**

**Previo a optar al título de:**

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Asesora de Tesis:**

**M.A. Ana Raquel Miranda García**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018**

**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 Moran Portillo

**Representantes Estudiantiles**

Anaité Machuca

Mario Barrientos

**Representante Egresado**

M.A. Johnny Michael González Batres

**Secretaria**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Tribunal Examinador**

M.A. Ana Raquel Miranda García, presidenta.

Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón, revisor.

M.A. Jorge Ignacio Paz Ramírez, revisor.

M.A. Sandra Carolina Rojas Miranda, examinadora.

M.A. Donaldó Vásquez Zamora, examinador.

Lic. Julio Estuardo Sebastián Chilín, suplente.



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

089-17

Guatemala 24 de mayo de 2017  
Dictamen aprobación 073-17  
Comisión de Tesis

Estudiante  
Vivian Johanna Leticia Menchú Ponce  
Registro Académico 200317909  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Coordinación de Tesis en el inciso 1.24 del punto 1 del acta 004-2017 de sesión celebrada el 23 de mayo de 2017 que literalmente dice:

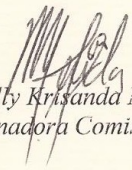
*1.24 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante: VIVIAN JOHANNA LETICIA MENCHÚ PONCE, registro académico: 200317909, proyecto de tesis: DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA "MUNICIPALIDAD DE CANTEL, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO. B) Nombrar como asesor(a) a: M.A. Ana Raquel Miranda García.*

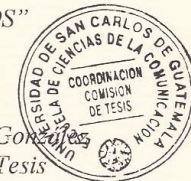
Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice.

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

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AKMG/Anajr

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfonos: (502) 2418-8920  
(502) 2443-9500 extensión 1478  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)



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

089-17

Guatemala, 11 de agosto de 2017  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 050-2017

Estudiante  
Vivian Johanna Leticia Menchú Ponce  
Carné 2364 14623 0901  
Registro Académico 200317909  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante

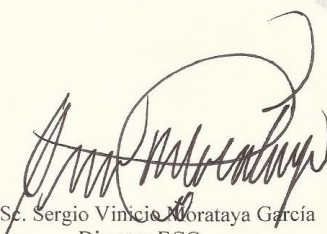
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: *DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE CANTEL, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO*.

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:

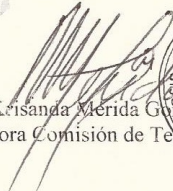
M.A. Ana Raquel Miranda García	presidente(a)
M.A. Jorge Ignacio Paz Ramírez	revisor(a)
Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Ceron	revisor(a)

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García  
Director ECC



  
Dra. Aracelly Krisanda Merida Guzmán  
Coordinadora Comisión de Tesis

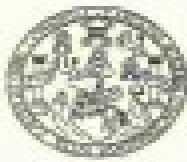


C.C. comité revisor  
Archivo/expediente  
AM/SVMG/AiJr



**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](http://www.comunicacionusac.org)



Guatemala, 24 de septiembre de 2018  
Tribunal Examinador de Tesis  
CT-Abrég-No.072-18

**Estudiante**

**Vivian Johanna Leticia Menchú Ponce**  
Carné 3364 14623 0901  
Registro académico 200317909  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: "DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE CANTEL DEL DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO", siendo ellos:

M.A. Ana Raquel Miranda García	presidenta(a)
M.A. Jorge Ignacio Paz Ramírez	revisor(a)
Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Córden	revisor(a)
M.A. Sandra Carolina Rojas Miranda	examinador (a)
M.A. Donald Vázquez Zamora	examinador (a)
Lic. Julio Estuardo Sebastián Chilit	experte

La fecha de su examen privado se la estará confirmando la M.Sc. Claudia Molina, secretaria de la escuela a quien ya posee su correo electrónico y número de celular, por lo que solicitamos este pendiente del mismo.

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

Atentamente,

"DÉ Y ENSEÑAD A TODOS"

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García  
Director ECC



Dra. Aracelly Kristalina Mérida Gutiérrez  
Coordinadora Comisión de Tesis



c.c. Comité Examinador

Archivo/dependiente: "Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
ANSPVINGUAL- Oficina Comisión de Tesis

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
www.comunicacion.usac.edu.gt

Autorización Informe final de tesis por asesor derivado a recomendaciones del  
Tribunal examinador

Guatemala 31 de octubre de 2018

Doctora Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis  
Escuela de ciencias de la comunicación  
Edificio Bienestar Estudiantil  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimada Dra. Mérida:

Me dirijo a usted en referencia a las recomendaciones del Tribunal examinador, hechas durante el examen privado de licenciatura, el 2018, al informe final de tesis de título: **“Diagnóstico de la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel, departamento de Quetzaltenango”**, del estudiante **Vivian Johanna Leticia Menchú Ponce**, Registro académico: **200317909**, Carné: **2364146230901**. Me complace informarle que la investigación contiene las correcciones pertinentes a mi entera satisfacción por lo que procede continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,

*“Id y enseñad a todos”*



M.A. Ana Raquel Miranda García  
Asesora



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



Guatemala 2 de noviembre de 2018  
Orden de impresión  
CT-Akmg-No.0078-18

Licenciada  
Vivian Johanna Leticia Menchú Ponce  
Carné: 23641462230901  
Registro académico: 200317909  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimada Licenciada Menchú Ponce

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título: *DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE CANTEL, DEPARTAMENTO DE QUEZALTENANGO*, se emite la orden de impresión.

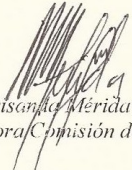
Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en 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 Kriszta Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



c.c. estudiante



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
www.comunicacion.usac.edu.gt

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

## **DEDICATORIA**

**A Dios por ser el centro de mi fe y mi fuente de fortaleza.**

A la memoria de mis abuelitos, **Consuelo Mull, María García y Laureano Menchú**, por cada uno de sus consejos y amor. A mi **papá Tono**, por guiarme con su ejemplo de lucha y perseverancia, por sus oraciones, enseñanzas y consejos.

A mis padres **Carlos Menchú e Iracema Ponce**, por apoyarme siempre en la búsqueda de mis metas, por creer en mí, por su fortaleza, oraciones, paciencia y amor incondicional.

A mi hermana, amiga y confidente **Cony**, por ser mi ejemplo de perseverancia, su apoyo, sus consejos, su paciencia y confianza en mí. A mi hermano **Roberto** y su familia por el apoyo en todo momento.

**Cada logro y cada triunfo son también suyos.**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A mi familia**

Por su apoyo moral de siempre, por su confianza y ayudarme en cada reto de mi vida. Me siento bendecida por contar con todo su cariño, lealtad y comprensión en los buenos y malos momentos.

### **La Universidad de San Carlos de Guatemala**

Mi amada Alma Máter por abrirme las puertas hacia el aprendizaje y convertirse en mi segunda casa.

### **Escuela de Ciencias de la Comunicación**

Por brindarme el apoyo y colaboración necesaria para cumplir con esta meta.

### **A mis amigas y amigos**

Por sus consejos, palabras de ánimo y sobre todo por su amistad, la cual valor mucho.

### **Mi asesora**

Por el tiempo, dedicación y colaboración otorgado durante la elaboración de este trabajo.

## Resumen

**Título:** “Diagnóstico de la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango”.

**Autor:** Vivian Johanna Leticia Menchú Ponce

**Universidad:** San Carlos de Guatemala

**Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación

### **Planteamiento del Problema:**

¿Cómo se encuentra actualmente la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango?

### **Instrumentos Utilizados:**

Guía de observación, entrevistas y cuestionario

### **Procedimiento:**

Se realizó un cuestionario con 10 preguntas el cual se le entregó a la población que asiste a la municipalidad a gestionar trámites administrativos o solicitar información para conocer su opinión con relación a la atención y servicio que brinda la municipalidad.

### **Resultados**

La municipalidad no cuenta con mecanismos adecuados de comunicación externa, según el FODA realizado, los COCODES son utilizados como canales de comunicación para llevar la información a la población, pero en la encuesta realizada a los vecinos, estos respondieron que esta no llegaba a todos los habitantes, sino solo a las personas más cercanas a los COCODES.

Con base a los resultados de la encuesta realizada, se determinó que el 66% de la población desconoce los proyectos, gestiones y actividades que realiza la municipalidad. Así mismo, el 80% de la población indicó que la comunicación entre la municipalidad y ellos no es satisfactoria. En cuanto a la atención a los vecinos la municipalidad no brinda una buena atención según lo manifestó el 48% de la población encuestada.

## **Introducción**

La presente investigación se refiere al tema de comunicación externa en la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango. Dicha entidad es autónoma, de gobierno local, es una institución que se dedica principalmente a la administración de los impuestos, de los recursos naturales e infraestructura del municipio.

El Concejo Municipal es la máxima autoridad del municipio en conjunto con el Alcalde quien es el jefe de la Administración Municipal y de todos los empleados. De igual manera el Concejo Municipal de Desarrollo y el Concejo de Alcaldes Comunitarios conforman parte del equipo de trabajo municipal.

La comunicación en las instituciones públicas en muchas ocasiones es vista como un acto simple de recibir llamadas telefónicas, atender a los usuarios o enviar correos electrónicos, memorándums, oficios o circulares. La imagen de esta depende en gran medida de las personas que están al frente de la institución, tal es el caso de los departamentos de comunicación, relaciones públicas, unidad de información y servicio al cliente, quienes son los encargados de brindar cualquier tipo de información a los pobladores y responder ante todo tipo de necesidad social. Sin embargo, va más allá debido que se busca comprender las necesidades de los distintos públicos, satisfacerlas y buscar mecanismos que permitan proyectar resultados satisfactorios para todos.

En el ámbito profesional, el interés versó en que este tipo de estudios sobre comunicación externa no se habían llevado a cabo en la Municipalidad de Cantel, siendo esta la primera vez en tomar a dicha institución como objeto de estudio.

A continuación se presenta el diagnóstico de comunicación externa realizado a la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango, con este se pretende

brindar un aporte a dicha Comuna, con el fin de hacer de su conocimiento la imagen en general que la población tienen sobre su labor, siendo a través del análisis de las entrevistas, la observación e instrumentos utilizados ayudarlos a encontrar mecanismos de comunicación que los ayuda a mejorar la imagen de la institución.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos, el primero aborda el marco conceptual, en él se expone los antecedentes del problema, la justificación de la investigación, el planteamiento del problema y sus alcances y límites.

El segundo capítulo es el marco teórico el cual abarca todos los temas que apoyan y respaldan la comunicación externa, el diagnóstico, comunicación organizacional, las funciones, técnicas, herramientas y la teoría del funcionalismo de la comunicación externa y se detallan datos generales del municipio de Cantel e información institucional a cerca de la Municipalidad.

En el tercer capítulo, en el marco metodológico se desarrolló el método y tipo de investigación, los objetivos generales y específicos, las técnicas e instrumentos que se gestionaron para la realización de la investigación, la población y muestra, el procedimiento que se llevó a cabo en todo el diagnóstico e interpretaciones.

Finalmente se presenta el FODA y análisis de resultados, desglosando los instrumentos que se utilizaron para la investigación con sus respectivos análisis y evaluación, estas son: las entrevistas, la encuesta y las guías de observación.

# Índice

**Resumen** ii

**Introducción** iv

## Capítulo 1

### Marco conceptual

1.1	Título del tema	3
1.2	Antecedentes	3
1.3	Justificación	4
1.4	Planteamiento del problema	5
1.5	Alcances y límites	5

## Capítulo 2

### Marco teórico

2.1	Diagnóstico	7
2.1.1	Comunicación organizacional	8
2.1.2	Comunicación interna	9
2.1.3	Comunicación externa	10
2.1.4	Funciones de la comunicación externa	12
2.1.5	Técnicas de la comunicación externa	12
2.1.6	Herramientas de la comunicación externa	14
2.1.7	Funcionalismo: teoría de la comunicación externa	15
2.2	Municipio	17
2.2.1	Situación del Municipio de Cantel	18
2.2.2	Ubicación	18
2.2.3	Población	18
2.2.4	División gráfica	19
2.2.5	Idioma	19
2.3	Servicios básicos	19
2.3.1	Medios de comunicación	20
2.3.2	Concepto de municipalidad	21

2.3.3 Concejo municipal	21
2.3.4 Autoridades municipales de Cantel, Quetzaltenango	22
2.3.5 Misión	22
2.3.6 Visión	22
2.3.7 Organigrama	23

### **Capítulo 3**

#### **Marco metodológico**

3.1 Método	24
3.2 Tipo de investigación	24
3.3 Objetivos	24
3.4 Técnica	25
3.5 Instrumentos	25
3.6 Población	26
3.7 Muestra	26
3.8 Procedimiento	27

### **Capítulo 4**

#### **Situación actual de la Municipalidad de Cantel**

4.1 FODA	28
4.2 Análisis de encuestas	29
4.3 Diagnóstico general de la comunicación externa	40
4.4 Entidades de apoyo a la Municipalidad de Cantel	42
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Referencias bibliográficas	45
Tesis	47
E-grafías	48
Anexos	49

# Capítulo 1

## Marco conceptual

### 1.1 Título del tema

Diagnóstico de la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel, departamento de Quetzaltenango.

### 1.2 Antecedentes

En un mundo cada vez más globalizado y competitivo, los procesos de comunicación son más complejos e inclusivos alcanzando a todas las organizaciones que interactúan con la sociedad. En este contexto, las instituciones públicas como privadas, enfrentan el paradigma de utilizar y poner en práctica el verdadero sentido de la palabra “comunicación externa”.

Actualmente las municipalidades enfrentan un sin número de problemas al momento de comunicarse con los habitantes que forman parte de su jurisdicción, lo cual da como resultado una ineficiente comunicación. No obstante estos problemas se pueden solucionar realizando un diagnóstico de comunicación que permita conocer las debilidades comunicacionales que enfrenta una institución de este tipo. Con lo cual se puede lograr que el público externo tenga una visión real del trabajo que realiza la administración que esté de turno.

En la actualidad existen diversos trabajos de tesis en la Escuela de Ciencias de la Comunicación que tratan sobre el tema de comunicación externa, tal es el caso de los siguientes trabajos de investigación: La tesis titulada Estrategia de comunicación externa para la recaudación de fondos evento gala “alas de libertad”, fundación Artes muy especiales. Elaborado por Arleni Aurelia Soto Muralles (2015).

El trabajo profesional de tesis “La comunicación externa de la municipalidad de San Miguel Petapa”, elaborada por Loren Stefany Salazar Talé (2016). Y de igual manera el trabajo de tesis titulado “Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la municipalidad del municipio de Santa Cruz Naranjo del departamento de Santa Rosa” del autor Pablo Roberto Morales Paau (2016). Todos ellos comprenden la comunicación externa desde distintos puntos de vista diferente al que se presenta en este trabajo.

### **1.3 Justificación**

La municipalidad es responsable de velar por el desarrollo económico social y local de los habitantes del municipio al que pertenece o representan, además, como una entidad autónoma debe administrar los recursos que le son asignados, atender los servicios públicos locales y velar por el cumplimiento de sus fines propios. Por lo antes expuesto la municipalidad de Cantel debe tener y manejar una buena comunicación externa, la imagen de dicha entidad pública depende en gran medida de los empleados encargados de brindar todo tipo de información y responder ante toda clase de necesidad social.

La autora de esta tesis como originaria del municipio de Cantel, ha observado que al llegar a la municipalidad a solicitar información o realizar algún trámite la atención al cliente no es satisfactoria y la información es limitada.

Por esta razón se hace importante realizar un diagnóstico sobre la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel, a través de un análisis FODA, con ello se podrán conocer elementos importantes sobre el estado actual de la entidad pública, sobre todo en materia comunicacional, estos elementos son insumos para hacer un análisis profundo de las necesidades comunicacionales que necesita dicha entidad. A partir de este resultado se podrá trabajar en fortalecer las áreas bien ponderadas y aportar en aquellas áreas débiles, que ayuden a mejorar los procedimientos comunicacionales.

## **1.4 Planteamiento del problema**

La comunicación externa es importante para una municipalidad ya que esta colabora para la buena imagen de dicha institución. La comunicación externa integra las relaciones públicas, el protocolo, la atención que se les proporcione al público, es decir, a los vecinos que pertenecen al municipio pues son ellos el público objetivo quienes se acercan a realizar consultas, pagos de impuestos, solicitar información y hacen uso de los servicios que la municipalidad ofrece.

Si la comunicación externa no es adecuada el resultado de esto es que la población tenga una mala imagen de la municipalidad, pues la experiencia que se tiene al buscar algún tipo de información es insatisfactoria, crea inconformidad y no ayuda a que el público también responda a las obligaciones que tiene como vecinos del municipio.

Es por ello que, se hace necesario evaluar ¿Cómo es la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango?

## **1.5 Alcances y límites**

### **1.5.1 Alcances**

#### **Objeto de estudio**

Conocer como es la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango, con la finalidad de identificar la percepción en relación a la comunicación externa que brinda la Municipalidad de Cantel a sus vecinos y determinar los mecanismos de comunicación externa con que cuenta la Municipalidad de Cantel.

## **Alcance geográfico**

El diagnóstico se realizó en el municipio de Cantel del departamento de Quetzaltenango, ubicado en el kilómetro 220 sobre el altiplano occidental del país. Se encuentra ubicado a 30 minutos de la cabecera departamental, dicho municipio colinda al norte con el municipio de Salcajá, San Cristóbal y Totonicapán, al sur con Zunil, al este con Santa Catarina Ixtahuacán y Nahualá municipio de Sololá, y al oeste con la cabecera departamental de Quetzaltenango y el municipio de Almolonga.

### **1.5.2 Límites**

#### **Límite temporal**

Esta investigación se realizó de marzo a julio del 2017.

#### **Límite poblacional**

La población sujeta de estudio fueron hombres y mujeres, comprendidos entre los 18 a 65 años de edad quienes acuden a la municipalidad a requerir un servicio o pagar los servicios que esta les proporciona.

#### **Límite institucional**

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango.

## Capítulo 2

### Marco teórico

#### 2.1 Diagnóstico

“El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y 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.

(<https://es.slideshare.net/jairoromeronovoa7/gua-dediagnostico>)

Para Reineri (1992, pág. 88) “Los estudios de diagnóstico organizacional buscan describir y/o establecer relaciones entre las variables de la organización y de su medio ambiente”. El propósito de esta búsqueda de información es el de generar conocimientos que permitan entender, administrar y/o cambiar las organizaciones en función de dos grandes objetivos: por una parte, para mejorar la eficiencia y productividad de las organizaciones y, por otra, para mejorar la calidad, justicia y condiciones de vida laboral de sus trabajadores.

La importancia de ambos objetivos es primordial: se deben producir bienes o servicios con eficiencia, y, a su vez, resulta necesario mantener la cohesión entre los miembros de la organización.

“El diagnóstico es una evaluación sistemática de los medios y las estrategias de comunicación que una organización social utiliza para cumplir sus fines. El propósito fundamental es conocer la eficacia del proceso de comunicación entre la institución y su público, y proponer situaciones en caso de detectarse deficiencias. Se sabe que la mala planificación de los mensajes ocasiona falla de proyección y un accionar sin trascendencia social. Las instituciones no pueden prescindir de un programa de comunicación adecuado a sus necesidades. Para evaluar y

diseñar los mensajes de la institución se requiere de una evaluación sistemática, pues de lo contrario cae en un pseudo-diagnóstico; es decir, un diagnóstico desordenado, sin dirección” Prieto (1985, pág. 40).

Por medio de este estudio los resultados obtenidos demuestran la situación en la que se encuentra actualmente la comunicación externa de dicha entidad pública, la imagen que proyecta, la percepción de la población ante el trabajo que realiza la actual administración, así mismo muestra los puntos en los que la Municipalidad de Cantel debe centrarse para mejorar su comunicación externa.

### **2.1.1 Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional brota como una disciplina de las ciencias sociales alrededor de hace 30 años. Su atención se concentra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complicadas variables de las cuales se conforman los procesos de comunicación en una organización, su finalidad es mejorar la interrelación entre sus integrantes, y entre estos y el público externo, lo cual guía a mejorar el perfeccionamiento de la institución, y el fortalecimiento de su identidad. El tema sobre comunicación organizacional posee ilimitados conceptos, de los cuales citaremos los siguientes:

Para algunos autores la comunicación organizacional indican que esta es un fenómeno donde el intercambio de la información es amplia para los que conforman una organización y su entorno, las medidas que se adoptan para el manejo de la comunicación organizacional puede ser las técnicas y/o actividades que se crean conveniente para el mejor manejo de esta. Así como el éxito de una organización se debe a un buen manejo de la comunicación ya que esta última es vital para una organización. Fernández, Andrade, Maass y Ruiz Sandoval (2006)

Otro concepto indica que “la comunicación organizacional se define como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de

mensajes que se dan entre los miembros, o entre las organizaciones y su medios; o bien influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo esto con el fin de que la última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”. Fernández Collado (2001, pág. 31)

Las organizaciones no son ajenas a los avances de la tecnología y el estudio de las comunicaciones en las organizaciones consigue gran relevancia, así como lo demuestra la conclusión a la que llegan distintos autores, la cual indica que aproximadamente el 80% del tiempo de los gestores de las organizaciones se dedica a solventar cuestiones en las que la comunicación tiene una incidencia decisiva. Barnard, Swindle, Pelayo, & Sánchez (1991, págs. 65-126).

El desarrollo de las nuevas tecnologías que se originan en este mundo globalizado genera cambios muy rápidos e inclusive abruptos en las que solo organizaciones que hacen uso adecuado de la comunicación podrán adaptarse a estos cambios con mayor facilidad, ya que serán organizaciones con mayor flexibilidad ante los cambios. Es por esto cuando se menciona que la comunicación en las organizaciones es un tema de moda, debido a que en la actualidad la mayor parte de empresas fracasan por el simple hecho de no poner en práctica la comunicación organizacional.

La comunicación organizacional puede verse desde dos perspectivas: Interna y externa.

### **2.1.2 Comunicación interna**

Entre los conceptos sobre comunicación interna el autor Andrade la define como: “Un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de las buenas relaciones con y entre sus integrantes, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para construir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”. Andrade (2005, pág. 17)

Se considera también a la comunicación interna como la interrelación que existe entre los miembros que conforman la organización, el comportamiento que tendrá la empresa o institución para la consecución de los objetivos propuestos teniendo en cuenta su misión y visión como entidad. Escobar (2009)

Por otro lado Kreps (1995), manifiesta que es el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interrelación humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas.

Así también se considera a la comunicación interna como la “fluida, implicante, motivante, estimulante y eficaz en sí misma, y está orientada a la calidad en función del cliente”. Costa (1998, pág. 81)

### **2.1.3 Comunicación externa**

La comunicación externa se define como un conjunto de mensajes enviados dentro de una organización hacia los diversos públicos externos con lo que se relaciona, con el fin de mantener o mejorar las relaciones con estos grupos, proyectar una favorable imagen o bien promover su trabajo. Hernández (2009) (<http://www.infosol.com.mx/espacios/trinchera/comunicacion-organizacional.html>)

“La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, tales como: accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales y medios de comunicación, los cuales están encaminados a proyectar una imagen favorable a promover sus productos”. Fernández (2002, pág. 12)

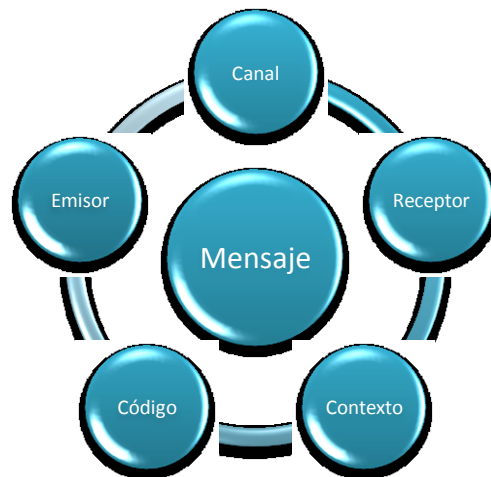
Para Kreps (1995) la comunicación externa es utilizada para proporcionar información persuasiva a los representantes del entorno acerca de las actividades, productos o servicios en una organización. Así también indica que en el caso de

las organizaciones no gubernamentales la comunicación externa es la que permite dar a conocer la estructura, valores, logros y necesidades inmediatas de la misma, logrando de esa forma vincular a un mayor número de personas para alcanzar los objetivos de la institución.

Lo importante de la comunicación entre una institución y el público externo consiste que es a través de ella que la institución entra en contacto con su medio ambiente, y es de este medio ambiente de donde la institución obtiene los insumos que le son necesarios para el desarrollo de sus funciones. Por lo tanto la comunicación externa es la que permite que una organización transforme la información en comunicación y la devuelva al medio ambiente para lograr sus objetivos. Para una relación social es sumamente importante la armonía entre la organización y el público a quien se dirige. Muriel y Rota (1980)

El objetivo global de la comunicación externa es generar diversos tipos de mensajes, con la intención de crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos, con la intención específica de proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos o servicios.

Por lo tanto la comunicación externa será para el público; es decir la imagen que la institución mostrará, su comportamiento, su cultura así como la solidez e identidad, la institución en sí.



Fuente: elaboración propia.

#### **2.1.4 Funciones de la comunicación externa**

La comunicación externa puede darse con los clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general, es tan vital para las instituciones como la comunicación interna. Entre ellas además existe una alta integración, aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos como; relaciones públicas, prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, y otros, todos los miembros de la organización o institución pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la institución.

Para la empresa poder proyectarse hacia el exterior o cumplir sus metas debe contar con un público interno motivado y satisfecho, para ello la organización deberá crear estrategias que favorezcan un clima organizacional y un sentido de pertenencia favorable. Muriel y Rota (1980)

Las funciones principales de la comunicación externa son:

- Ofrecer la prensa y al público información precisa y oportuna sobre asuntos que tienen interés y valor.
- Difundir una imagen favorable de la institución.
- Generar valor y confianza en los grupos de interés.
- Reflejar la dimensión de la institución.
- Transmitir prestigio.

#### **2.1.5 Técnicas de la comunicación externa**

La comunicación externa se ha referido principalmente a las notas de prensa, pero debido al avance tecnológico este ha abierto la puerta a una variedad de técnicas, herramientas o canales para hacer llegar un mensaje a su público objetivo.

Se dice que la era de la comunicación externa se caracteriza por la riqueza informativa, donde la labor de los responsables de esta área debe regirse por las siguientes técnicas:

- Un mensaje uniforme: en el departamento de comunicación externa debe diseñar un plan de comunicación en el que defina cuáles son los valores, atributos y estilos, es decir, la imagen de la institución que van a marcar todas las informaciones.
- Adaptación a los diferentes canales informativos: aunque las ideas transmitidas sean homogéneas, los mensajes deben ser personalizados en función de la herramienta que se vaya a emplear y el público al que se dirija.
- Adecuación temporal: para conseguir el mayor impacto posible, la planificación de la comunicación externa es esencial, de modo que las compañías deben estudiar no solo el cómo envían los mensajes, sino también el cuándo.

Según Túnñez (2012, cap. 5 y 6) “la comunicación externa está al servicio de múltiples objetivos que cualquier institución puede utilizar”, entre ellas están:

- Influencia
- Visibilidad
- Reputación
- Compromiso social
- Ventas
- Imagen

La intención de estos objetivos es centrarse en lo que se quiere lograr, lo que se va a comunicar, a quienes se quiere llegar y cuál es el efecto que se quiera producir con lo que se va a transmitir.

## 2.1.6 Herramientas de la comunicación externa

Según Rearte, el objetivo de las herramientas de la comunicación externa es llegar al público específico según sea la necesidad de comunicar. En la actualidad la gama de herramientas que se ofrecen en la comunicación externa son las siguientes:

- La publicidad: es una de las herramientas más utilizadas en comunicación para conseguir el fin que se desea como: informar, aumentar ventas, fidelizar, crear imagen de marcas, posicionarla, persuadir, despertar necesidad en el consumidor, etc. Para ello se utilizan medios convencionales como internet, suplementos, revistas, diarios y cines. Entre los no convencionales se encuentran las ferias y exposiciones, *mailing* personalizado, marketing telefónico o tarjetas de fidelización *offline*.
- Las relaciones públicas: permiten conseguir credibilidad y confianza. Se dirige a públicos directos como indirectos. Entre las cualidades que caracterizan a las relaciones públicas son los comunicados de prensa, organizar las ruedas de prensa, documentos publicados en prensa, los blogs, la sala de prensa virtual dentro de la empresa o entidad pública, el patrocinio y mecenazgo.
- Las promociones: es un incentivo al consumidor con el fin de obtener una ventaja comunicacional y un incremento rápido y temporal de las ventas. Cuenta con técnicas como las muestras gratis, cupones de descuento, ofertas, regalos, concursos, sorteos, programas de fidelización, producto gratis, etc.
- El patrocinio de eventos: permite reforzar la imagen de la marca, incluyen todas las acciones posibles para que de forma conjunta ayuden a fortalecer los impactos y el *branding* de la propia marca, ya que son acciones multicanal.
- El marketing directo: su éxito se debe sobre todo a la posibilidad de segmentar el mercado en públicos objetivos bien definidos y en poder evaluar los resultados de forma directa y medible. En los últimos años la

importancia del marketing directo ha crecido significativamente por la mayor competencia de mercados que ha hecho necesaria una comunicación más personalizada.

- Publicidad en internet: permite dar a conocer la marca, producto o servicio, así como persuadir su compra, consumo o uso, en cualquier momento y cualquier lugar. Entre sus ventajas esta su alta efectividad, bajo costo, facilidad de uso, de medición y su flexibilidad. Algunas de las modalidades son; banners, *pop-up*, *e-mail* marketing, publicidad en blogs, en redes sociales y móviles, etc.
- Marketing de guerrilla: con la utilización de técnicas publicitarias poco convencionales y que requieren una inversión mínima, tiene el objetivo de conseguir la máxima difusión mediática a través de ellas, las más conocidas son *ambient* marketing, publicidad encubierta, videos virales y *flashmobs*
- Marketing boca-oreja: las recomendaciones sobre un producto o servicio realizadas entre consumidores, que se propagan de manera exponencial, ganan fuerza gracias al mundo digital, y sobre todo, a las redes sociales que tanto influyen en la decisión de compra. Si el mensaje tiene un contenido atractivo, y está en la boca de las personas adecuadas, su potencial es muy grande.
- El protocolo: es una herramienta necesaria para obtener algo concreto así como las normas de cortesía y etiqueta comunes, buscan agradar y complacer al público, sea este una empresa, una región o una organización. Las normas protocolarias procuran ganar la voluntad del otro y conseguir así un bien, servicio, acuerdo o un negocio concreto. Alard y Monfort (2017)

### **2.1.7 Funcionalismo: teoría de la comunicación externa**

Existen diferentes conceptos sobre la teoría de la comunicación; se dice que es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir e intercambiar

información a través del tiempo, en lo cual es necesario de un emisor, un mensaje y un receptor. McQuail. (2000)

La teoría funcionalista se enfoca al estudio de los efectos de los medios masivos de comunicación, tomando como base a sus principales autores y destacando de sus teorías los elementos que ayuden a comprender los medios masivos con relación a la sociedad tanto desde su punto de vista individual como global. Aguado. (2004).

Es un campo dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se lleva a cabo la comunicación entre individuos, es decir acto en el cual un individuo establece contacto con otro que le permite transmitir información siempre que haya comprensión por parte de los dos individuos.

Así debemos tener claro que la sociedad y la comunicación van a nacer paralelas. La necesidad de satisfacer los requerimientos básicos de subsistencia trae aparejada la necesidad de comunicación, lo que conlleva a la unión de los hombres.

Según Palencia-Lefler (2008) El funcionalismo es adecuado en la comunicación ya que por medio de este puede evaluar lo siguiente:

- La estructura interna formal e informal de la comunicación organizacional y los diferentes canales de comunicación
- Evalúa los sistemas y procesos de comunicación en el ámbito interpersonal, grupal, departamental e interdepartamental.
- Evalúa los sistemas y procesos de la comunicación externa de la organización con aquellas entidades públicas y privadas con las cuales existe interdependencia.
- Evalúa el papel, la eficiencia y la necesidad de la tecnología de la comunicación organizacional.

- Evalúa el impacto que tienen los procesos de comunicación en la satisfacción en el trabajo, en la productividad, en el compromiso y en el trabajo en equipo.
- Promueve cambios en el sistema interno y externo de la comunicación con el propósito de tener una organización más productiva y eficiente.

Por lo tanto, el sistema social no puede ser analizado desde un punto de vista estático, sino que también debe encontrarse su función, para su estudio dinámico, llegando así a un análisis estructural-funcional.

## **2.2 Municipio**

Basado en el Código Municipal de Guatemala actualizado, en el artículo 2, indica que municipio por su naturaleza es: “la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multietnicidad, pluriculturalidad y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito”.

Según el Decreto número 12-2002 (artículo 8) indica que: el municipio debe integrarse por los elementos básicos siguientes:

1. La población.
2. El territorio.
3. La autoridad ejercida en representación de los habitantes, tanto por el Concejo Municipal como por las autoridades tradicionales propias de las comunidades de su circunscripción.
4. La comunidad organizada.
5. La capacidad económica.
6. El ordenamiento jurídico municipal y el derecho consuetudinario del lugar.
7. El patrimonio del municipio.

### **2.2.1 Situación del Municipio de Cantel**

El nombre del municipio de Cantel, según el autor M. Cornejo Sam (2004, pág. 11) señala que: **Q´anTel** significa “Mina de Oro”, esto “según una leyenda de los antepasados del pueblo de Cantel que moraban al otro lado del río Salamá, contaban con una mina de oro donde obtenían su riqueza. A esta mina le llamaban Q´an tel es decir Q´an significa Amarillo (oro) y Tel (cueva hecha mina)”.

### **2.2.2 Ubicación**

Según el documento oficial sobre la historia y origen del municipio de Cantel, indica que: “este se sitúa en la región sur occidental, tiene una ubicación geográfica de 14° 28’ 36” latitud, 91° 27’ 18” longitud y se encuentra localizado a una altitud de 2,370 metros sobre el nivel del mar. Así también se encuentra a una distancia de 10 kilómetros de la cabecera departamental, a 18 kilómetros del municipio de Salcajá, a 17 kilómetros del municipio de Almolonga, a 5 kilómetros de Zunil, 34 kilómetros del municipio de Totonicapán y 207 kilómetros de la ciudad capital. ([www.historiaoficialdecantel.com](http://www.historiaoficialdecantel.com))

### **2.2.3 Población**

La población total del municipio de Cantel, según datos proporcionados por la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango es de 39,183 habitantes, de los cuales el 90% es indígena y el 10% es ladino. El 51% de toda la población son mujeres y el 49% son hombres.

La población está ubicada en un 12.3% en el área urbana y 87.7% en el área rural, habitantes de la zona de influencia es de 19,592 y su densidad poblacional se estima en 1,574 habitantes por kilómetro cuadrado.

#### **2.2.4 División geográfica**

La división geográfica del municipio de Cantel del departamento de Quetzaltenango se da la siguiente manera:

- 1 cabecera (un pueblo)
- 8 aldeas
- 4 caseríos
- 5 barrios
- 50 parajes

#### **2.2.5 Idioma**

Dentro de los aspectos culturales más sobresalientes del municipio de Cantel del departamento de Quetzaltenango es; que la mayoría de población pertenece a la comunidad lingüística de K'iche con un 93% maya hablante de dicho idioma maya, mientras el 6.2% pertenece a la comunidad ladina, esto según el Mapa Lingüístico de Guatemala dado a conocer por la Dirección General de Educación Bilingüe del Ministerio de Educación. (<http://www.mineduc.gob.gt>)

#### **2.3 Servicios básicos**

El municipio de Cantel cuenta con servicios indispensables tales como:

- Agua potable
- Energía eléctrica
- Drenajes
- Transporte urbano y extraurbano
- Estación de bomberos voluntarios
- Policía Nacional Civil
- Juzgado de Paz
- Registro de Ciudadanos del Tribunal Supremo Electoral

- Registro Nacional de las Personas (RENAP)
- Puesto de Salud
- Escuelas e Institutos públicos nivel primario y básicos.
- Mercados Municipales
- Caja Rural

### **2.3.1 Medios de comunicación**

Los medios de comunicación que actualmente existen en el municipio, son las radios comunitarias siguientes:

- Radio Liberación 90.1 ubicada en el Barrio Xejuyub de la cabecera municipal
- Radio Manantial Cristiano 87.5 ubicada en la Aldea Chuisuc
- Radio Stereo Misión 104.1 ubicada en la Aldea Pachaj
- Radio Educativa 93.5 ubicada en la Cabecera Municipal.
- Radio Asunción 103.1 ubicada en la Cabecera Municipal
- Radio La Coqueta 88.3 ubicada en la Aldea La Estancia.

Todas estas emisoras se encuentran en la frecuencia de F.M. Otro medio de comunicación lo constituyen los pregones, que ha sido una manera de comunicar a los habitantes por décadas y son muy efectivos para convocar a los vecinos a determinadas asambleas en todo el municipio. Los teléfonos domiciliarios, son otra alternativa para comunicarse, ya que cuenta actualmente con una ampliación de las redes de teléfonos en todas las aldeas y cabecera municipal, también cuenta con cabinas telefónicas y teléfonos comunitarios que están distribuidos en lugares estratégicos del municipio, existen también dos empresas de televisión por cable y la mayoría de la población tiene acceso a ellas. ([www.historiaoficialdecantel.com](http://www.historiaoficialdecantel.com))

### **2.3.2 Concepto de municipalidad**

La definición de municipalidad según el Diccionario Municipal de Guatemala actualizado, indica que: “el ayuntamiento de un término municipal. En la legislación guatemalteca, municipalidad es sinónimo de Consejo municipal”. En otras palabras es el ente responsable de velar por el desarrollo de los habitantes del municipio al que pertenece o representa.

La Constitución Política de la Republica (artículo 253) indica que “La municipalidad es una entidad autónoma a la que le corresponde entre otras funciones: elegir sus propias autoridades, obtener y disponer de sus recursos y atender los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción y el cumplimiento de sus fines propios”.

Los derechos y obligaciones de las municipalidades se encuentran establecidas de igual manera en el Código Municipal (2002) así también describe el alcance de las autoridades municipales en cuanto a temas de economía, política social y jurídica se trata.

### **2.3.3 Concejo municipal**

Según el Artículo 9 del Código Municipal (2002, pág. 3) se establece que “el Concejo 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 tienen su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es el responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y 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”.

### 2.3.4 Autoridades municipales de Cantel, Quetzaltenango

Luego de las elecciones generales celebradas en el año 2015, el Consejo municipal de Cantel del departamento de Quetzaltenango quedó integrado de la siguiente manera:

Concejo Municipal 2016-2020	
Alcalde Municipal	Hugo Salomé Xec Morales
Síndico I	Martín Camacho García
Síndico II	Felipe Hernández Sacalxot
Síndico Suplente	Marcial Fernando Pum López
Concejales I	José Yacabalquiej Aguilar
Concejales II	Laureano Guadalupe Chávez Salanic
Concejales III	Abraham García Hernández
Concejales IV	Alfonso Nolasco Ordóñez
Concejales V	Víctor Joaquín Tayún Yac
Concejales Suplente I	Santiago García Az
Concejales Suplente II	Abelino Puac García

Fuente: elaboración propia.

### 2.3.5 Misión

Según la oficina de información pública de la Municipalidad de Cantel, Quetzaltenango su misión es: “Somos un gobierno local democrático, participativo, y transparente, que constituye al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Cantel, a través de la presentación de servicios públicos eficientes, la gestión de planes, programas y proyectos para el uso sostenible de los recursos”.

### 2.3.6 Visión

Según la oficina de información pública de la Municipalidad de Cantel, Quetzaltenango su visión es: “La Municipalidad de Cantel, como institución que lidera, promueve, gestiona y unifica esfuerzos con entidades públicas y privadas,

para el desarrollo integral de la población, que maneja de forma responsable y sostenible los recursos y el desarrollo económico social y local”.

### 2.3.7 Organigrama



Fuente: Municipalidad de Cantel, Quetzaltenango 2016

## **Capítulo 3**

### **Marco metodológico**

#### **3.1 Método**

Dada la naturaleza del tema, para llevar a cabo la elaboración de esta tesis, “Diagnóstico de comunicación externa de la Municipalidad de Cantel, departamento de Quetzaltenango” se utilizó el método descriptivo que según (Arnal y otros, 1994) citado por Mérida González (2011) se refieren a la investigación descriptiva que estudia fenómenos tal y como aparecen en el presente, en el momento de realizar la investigación. Incluye gran variedad de estudios cuyo objetivo es describir los fenómenos (diagnósticos, estudios de casos, correlaciones y otros).

#### **3.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es mixta ya que posee datos cualitativos y cuantitativos. Cualitativa porque la información se generó a través de la palabra hablada y la conducta observada. Y cuantitativa por los datos numéricos obtenidos de los porcentajes de las respuestas al cuestionario realizado a la población.

#### **3.3 Objetivos**

##### **Objetivo general.**

Realizar un Diagnóstico de comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango.

## Objetivos específicos

- Identificar la percepción de los pobladores en relación a la comunicación externa que brinda la Municipalidad de Cantel.
- Determinar los mecanismos de comunicación externa con que cuenta la municipalidad.

## 3.4 Técnicas

Para la realización de la investigación se utilizaron las técnicas de:

- **Recopilación bibliográfica:** es la búsqueda de información en documentos, libros y todo tipo de material físico y digital.
- **FODA:** es una técnica para evaluar las fortalezas y debilidades internas de una compañía o institución, así como sus oportunidades y amenazas externas.
- **Encuesta:** es un procedimiento técnico que permite conocer la opinión, con un margen de error mínimo, preguntándole solamente a un número determinado de usuarios.

## 3.5 Instrumentos

- **Las referencias bibliográficas:** son las que se citan en este trabajo de investigación.
- **FODA:** se utilizó como un instrumento porque a través de él se pudo obtener conclusiones sobre el objeto de estudio.
- **Guía de observación:** elemento fundamental en el que se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (Ver anexo 1)
- **Guía de entrevista:** el objetivo fue investigar sobre los medios y procesos de comunicación que emplean las autoridades ediles. Se utilizó una guía con siete preguntas al respecto (Ver anexo 2).

- **Cuestionario a vecinos que visitan la municipalidad:** el objetivo fue identificar la percepción en relación a la comunicación externa que brinda la Municipalidad de Cantel a sus vecinos. Para ello se utilizó un cuestionario conformado por diez preguntas cerradas. (Ver anexo 3).

### **3.6 Población**

Para determinar el número de población que asiste mensualmente a la Municipalidad de Cantel se preguntó en la oficina de secretaria de dicha entidad municipal, si tenían un número de los usuarios que asistían a la misma solicitando información o trámites de diversos temas y lo indicado fue que la municipalidad es visitada por 200 usuarios mensuales, según los datos registrados de los últimos tres (3) meses.

### **3.7 Muestra**

La población, objeto de estudio, está constituido por 200 personas mensuales que hicieron uso de los servicios que presta la municipalidad, hombres y mujeres mayores de edad, los seleccionados fueron al azar (forma aleatoria), esto con el fin de tener la igualdad de formar parte de la muestra, obtener una confianza más asertiva y un menor margen de error.

Para calcular el tamaño de la muestra y tomando en cuenta que ya se conocía la población se utilizó la siguiente formula con los valores:

$N = 200$  tamaño de la población

$Z_{\alpha} = 90\%$  de confianza = 1.64

$i = 6\%$  margen de error = 0.06

$P/Q =$  Varianza de la proporción = 0.5

$$n = \frac{Za^2 \times N \times P \times Q}{i^2 (N-1) + Za^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{1.64^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{0.06^2 (199) + 1.64^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

**Tamaño de la muestra: 97**

### **3.8 Procedimiento**

La elaboración del diagnóstico de comunicación externa de la Municipalidad de Cantel, Quetzaltenango, requirió la observación de las instalaciones y de la conducta del personal en horario de trabajo y entrevistas a autoridades municipales. .

Se encuestó a 97 vecinos cantelenses para establecer su satisfacción con el servicio al cliente, la efectividad de los medios de comunicación externa y la credibilidad que la comuna posee ante sus usuarios.

Posteriormente, se tabularon y analizaron todos los datos recopilados, con el objetivo de determinar fortalezas y debilidades, que permitan aprovechar oportunidades y reducir amenazas.

## Capítulo 4

### Situación actual de la Municipalidad de Cantel

#### 4.1 FODA

Para realizar el diagnóstico de la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango, se recurrió al análisis FODA, como una herramienta con la cual se determinaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que a continuación se detallan:

F O D A	
<b>F</b> ortalezas	<ul style="list-style-type: none"><li>• La institución utiliza Radiodifusoras, canal de T.V por cable, y el pregón como medios de comunicación.</li><li>• Las instalaciones de la Municipalidad están debidamente identificadas, tanto dentro como fuera del edificio.</li><li>• Poseen equipo de oficina adecuado para desarrollar su trabajo.</li><li>• Todas las oficinas de la institución tienen acceso a internet.</li><li>• La comunicación interna de la municipalidad es buena.</li></ul>
<b>O</b> portunidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear canales de comunicación efectivos para informar y comunicarse con la población.</li><li>• El programa de actividades para la feria de la localidad, posee gran potencial para convertirse en una revista formal, sustentable con espacios publicitarios a los comerciantes de la localidad.</li><li>• Capacitar al personal para mejorar la atención al público y relaciones interpersonales.</li><li>• Utilizar las redes sociales para informar constantemente a la población y mejorar la imagen de la municipalidad.</li></ul>
<b>D</b> ebilidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• La municipalidad cuenta con la Unidad de Información y el departamento de Tecnología, Informática y Comunicación, los cuales no están siendo eficientes.</li><li>• La municipalidad indica tener una página web oficial. Al consultar dicha página esta aparece como invalida.</li><li>• No hay seguimiento a la cuenta que poseen en redes sociales desde hace año y medio.</li><li>• No cuentan con trifoliales sobre información de los servicios y horarios que ofrece la institución.</li><li>• La municipalidad no cuentan con normas de protocolo.</li></ul>
<b>A</b> menazas	<ul style="list-style-type: none"><li>• La atención al público en general es insatisfactoria.</li><li>• La falta de dar un buen servicio y de relaciones interpersonales por parte del personal causa mala imagen a la municipalidad.</li><li>• La institución utiliza a los COCODES como medio de comunicación, pero dichos grupos no hacen llegar la información a todas las comunidades.</li><li>• La población en general desconoce los proyectos, gestiones y actividades que realiza la municipalidad.</li></ul>

Fuente: elaboración propia.

## 4.2 Análisis de encuestas

Para la elaboración de la presente tesis se realizaron 100 encuestas a la población mayores de edad y que fueran residentes del municipio de Cantel del departamento de Quetzaltenango, de los cuales se presentan los resultados siguientes:

- **Datos demográficos**

La demografía de la población encuestada se encuentra en el anexo 4 donde se describe la edad, género, escolaridad y estado civil de los usuarios.

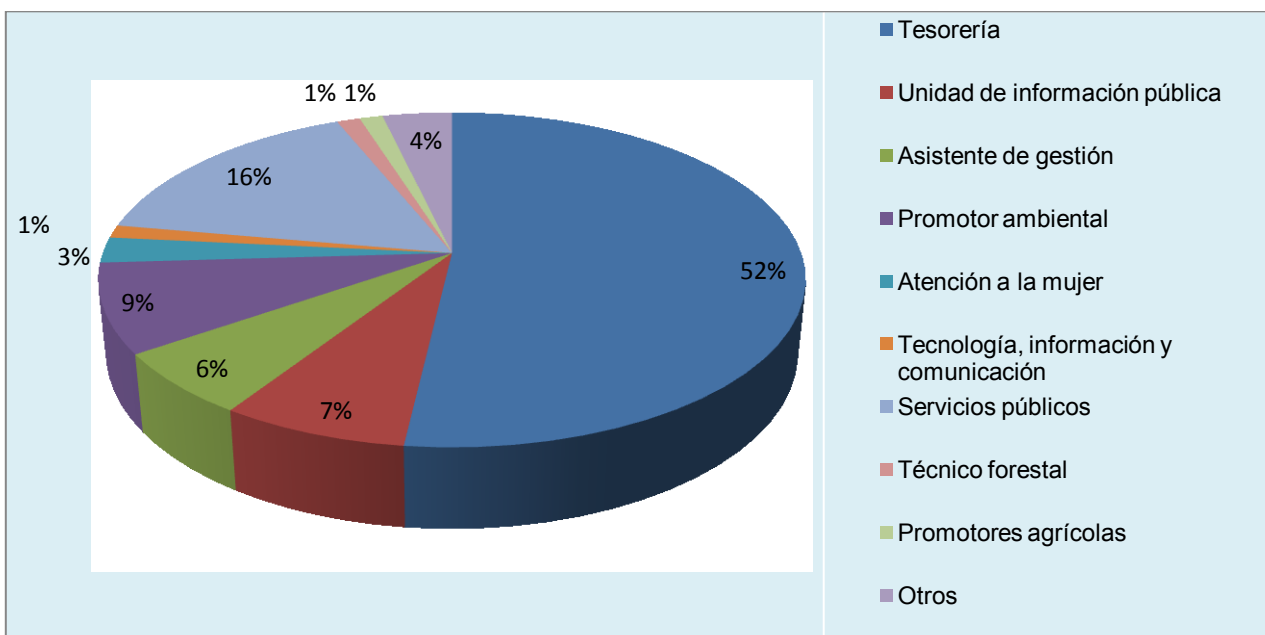
- **Situación de la comunicación externa**

1. **¿A qué oficina se aproxima a realizar su trámite?**

**Cuadro 1**

Respuestas	%
Tesorería	52%
Unidad de información pública	7%
Asistente de gestión	6%
Promotor ambiental	9%
Atención a la mujer	3%
Tecnología, información y comunicación	1%
Servicios públicos	16%
Técnico forestal	1%
Promotores agrícolas	1%
Otros	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 1**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

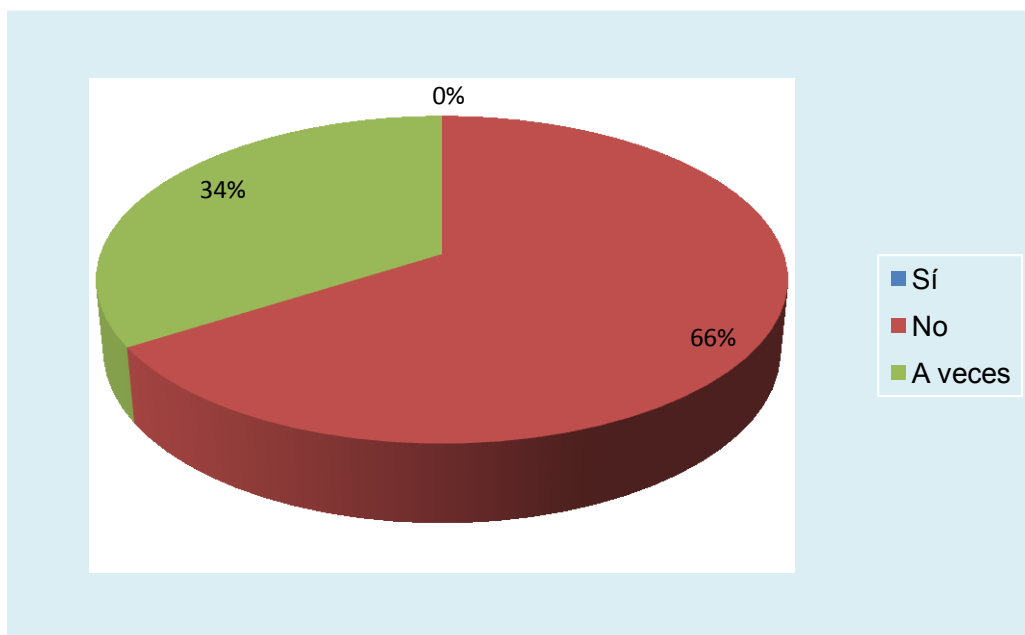
La gráfica refleja que al momento de realizar la encuesta el 52% de la población se encontraba cancelando su boleto de ornato, por ello acudía al servicio de tesorería. El 16% acudía a informarse en relación a los servicios públicos tales como IUSI, agua y otros.

2. ¿Considera usted que está lo suficientemente informado con relación a los proyectos, gestiones y diferentes actividades que realiza la Municipalidad y esta se la brinda sin ningún problema?

**Cuadro 2**

Respuestas	%
Sí	0%
No	66%
A veces	34%
Total	100%

**Gráfica 2**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

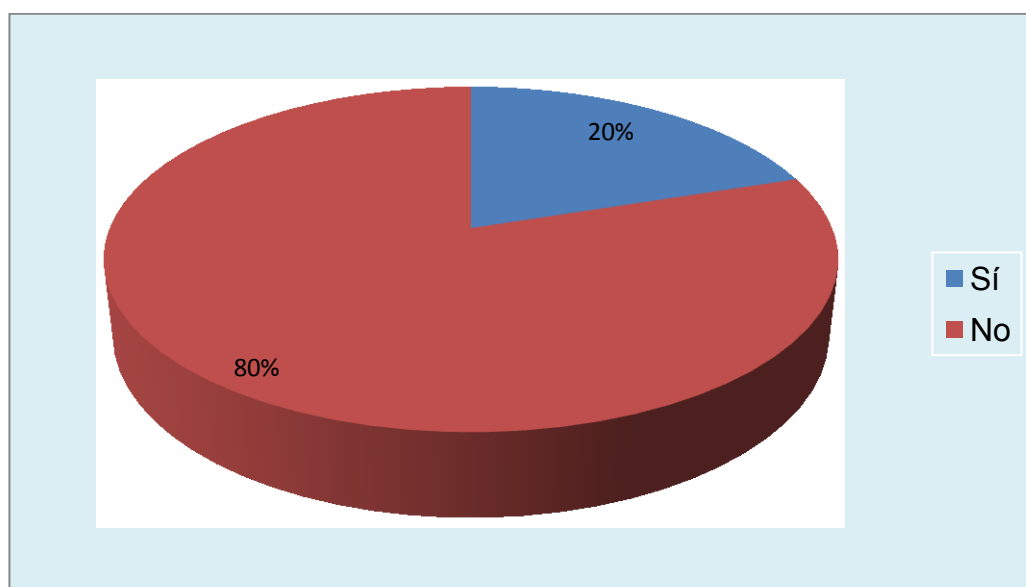
Según la opinión de la población encuestada el 66% indicó estar insatisfechos con la información, en relación con los proyectos, gestiones y diferentes actividades que realiza la municipalidad, pues no siempre es proporcionada a la población.

3. ¿Desde su percepción, cree que la comunicación entre la Municipalidad y la población es óptima?

**Cuadro 3**

Respuestas	%
Sí	20%
No	80%
Total	100%

**Gráfica 3**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

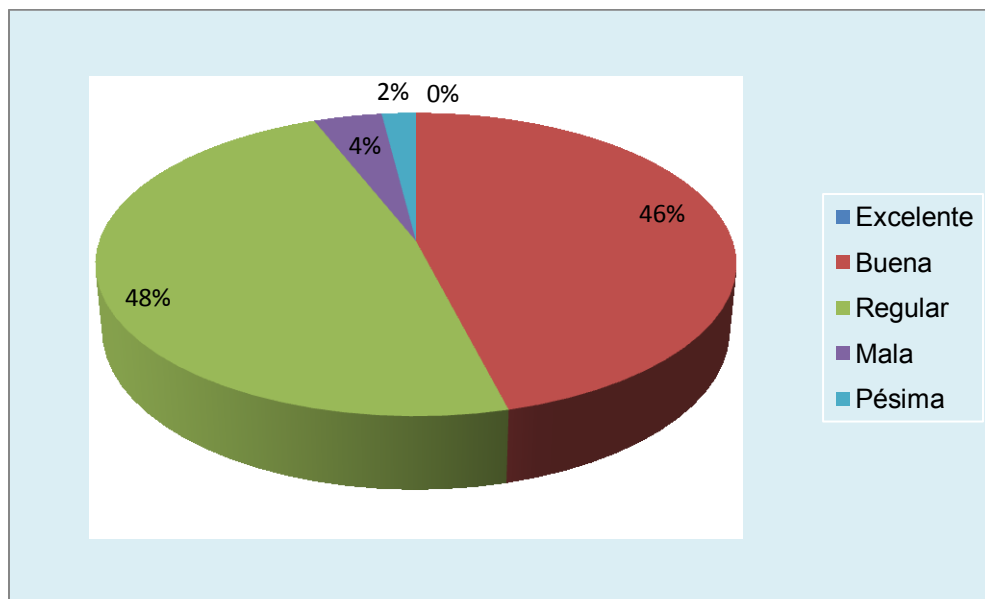
El 80% de los encuestados manifestó que la comunicación entre ellos y sus autoridades ediles no es buena ni adecuada, pues desconocen los proyectos que la municipalidad tiene en relación para con la población del municipio.

**4. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de la Municipalidad cuando usted solicita información?**

**Cuadro 4**

Respuestas	%
Excelente	0%
Buena	46%
Regular	48%
Mala	4%
Pésima	2%
Total	100%

**Gráfica 4**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

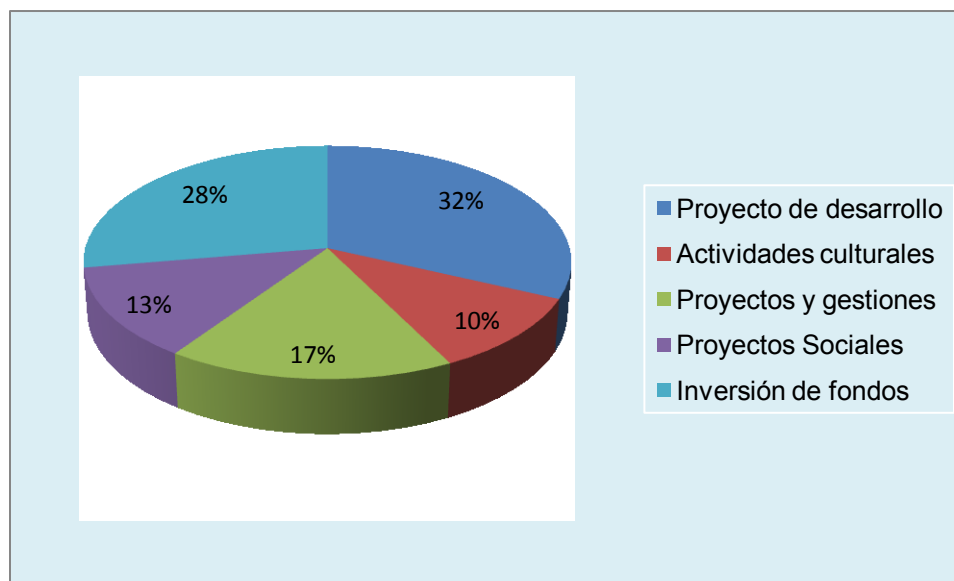
El 48% de la población encuestada califica como regular la atención que le brinda el personal de la Municipalidad de Cantel, mientras tanto el 46% indicó que es buena, sin embargo cabe mencionar que estos únicamente se han acercado a la municipalidad a realizar su pago del boleto de ornato.

**5. Como vecino de este municipio, ¿qué tipo de información debe la Municipalidad de Cantel informarle con frecuencia?**

**Cuadro 5**

Respuestas	%
Proyecto de desarrollo	32%
Actividades culturales	10%
Proyectos y gestiones	17%
Proyectos Sociales	13%
Inversión de fondos	28%
Total	100%

**Gráfica 5**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

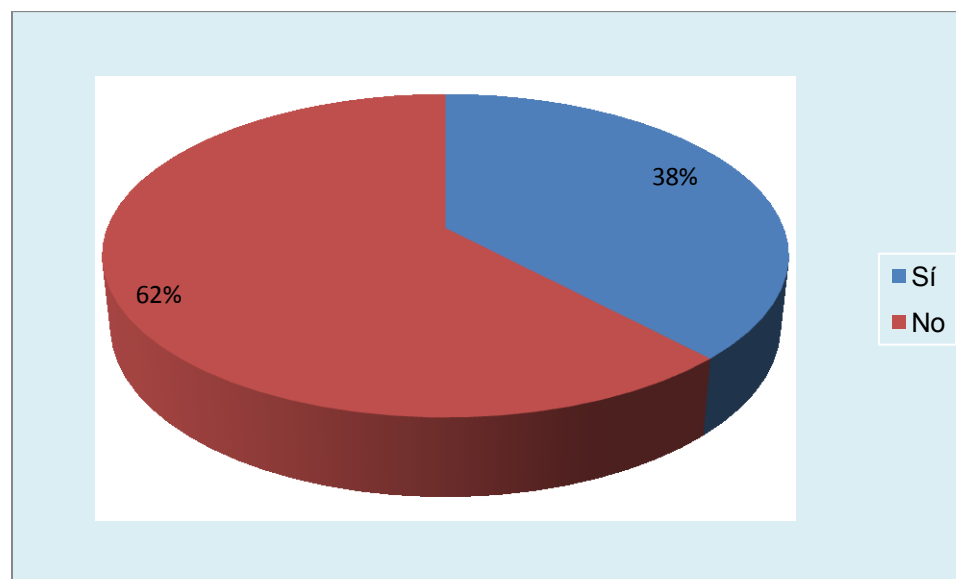
Con base a los resultados obtenidos en esta encuesta se puede denotar que más del 50% de la población muestra mayor interés en que se le informe referente a la detalles de los proyectos de desarrollo y de igual forma la utilización de los recursos que se les asigna y cuenta la municipalidad.

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

**Cuadro 6**

Respuestas	%
Sí	38%
No	62%
Total	100%

**Gráfica 6**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

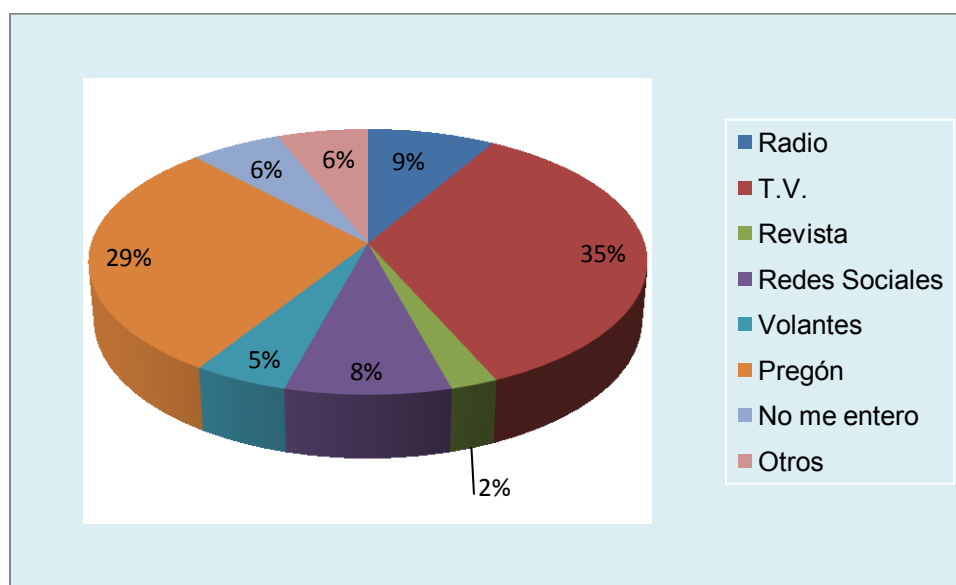
Según la opinión de las personas encuestadas con el 62% indican que el personal que labora en la Municipalidad de Cantel, desconoce de los procesos de la información cuando le son consultados. Por otra parte el 38% indica positivamente que si conocen los procesos de la información.

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

**Cuadro 7**

Respuestas	%
Radio	8%
T.V.	35%
Revista	2%
Redes Sociales	8%
Volantes	5%
Pregón	30%
No me entero	6%
Otros	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 7**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

Esta gráfica refleja que el medio de comunicación más utilizado por la población para estar informado de los acontecimientos en general de la localidad es la televisión, esto por la accesibilidad que se tiene en los hogares para poseer este aparato eléctrico, así también llama la atención que el otro medio de comunicación es el Pregón, el cual denota en la población credibilidad e inmediatez de la información que emiten. Cantel es uno de los pocos municipios sino el único en

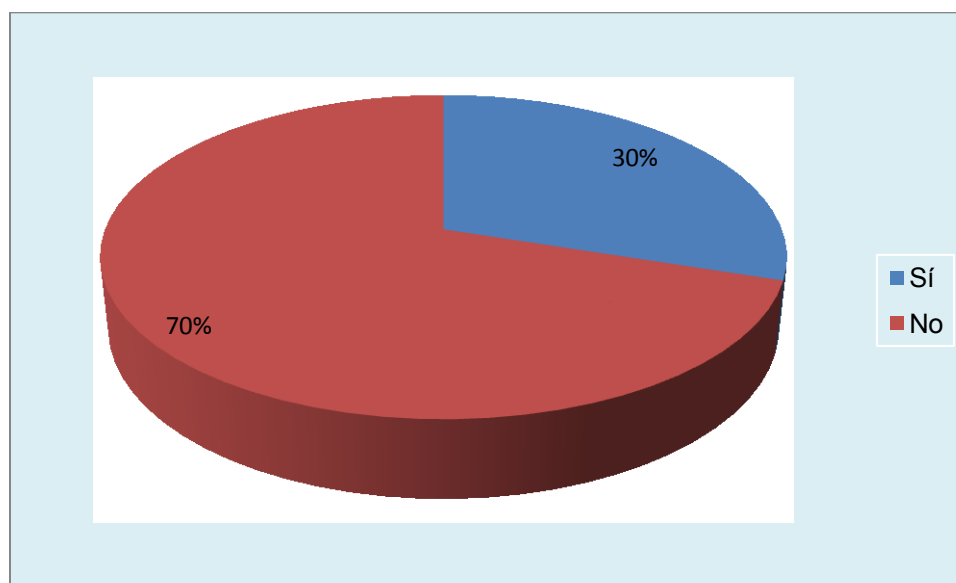
utilizar aún el pregón como medio de comunicación comunitario para transmitir información relevante a la población.

**8 ¿Es de su conocimiento si la Municipalidad de Cantel cuente con algún canal de comunicación oficial, por medio del cual informe sobre su gestión a la población?**

**Cuadro 8**

Respuestas	%
Sí	30%
No	70%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 8**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

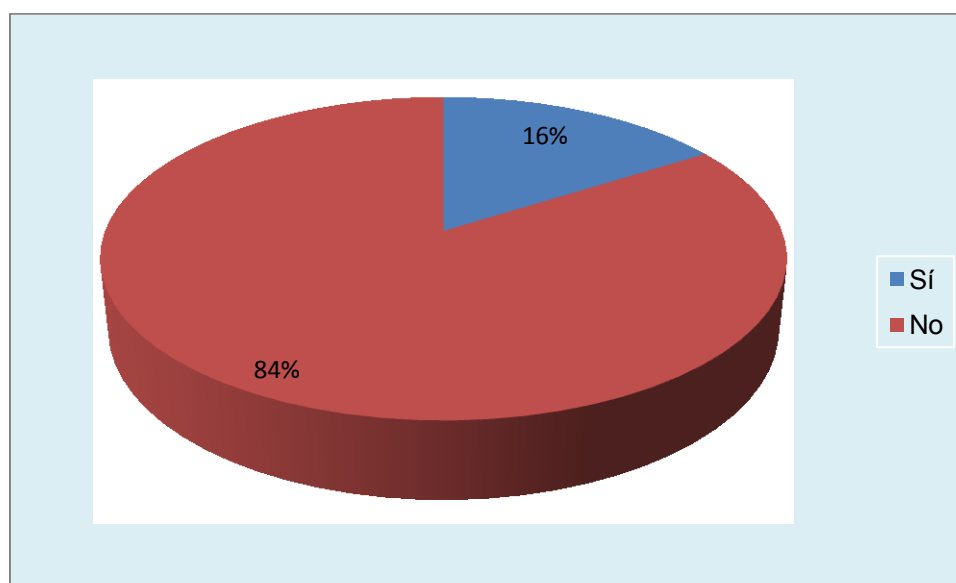
El 70% de la población indicó desconocer que exista algún canal de comunicación oficial por parte de la municipalidad por medio del cual se les haga llegar la información, sin embargo el 30% de las personas encuestadas indicaron que si hay un canal de televisión por cable en el cual se transmiten las noticias locales, pero que es de su conocimiento que este no es un canal oficial que la Municipalidad de Cantel reconozca como tal.

**9 ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de leer el informe anual que emite la Municipalidad?**

**Cuadro 9**

Respuestas	%
Sí	16%
No	84%
Total	100%

**Gráfica 9**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

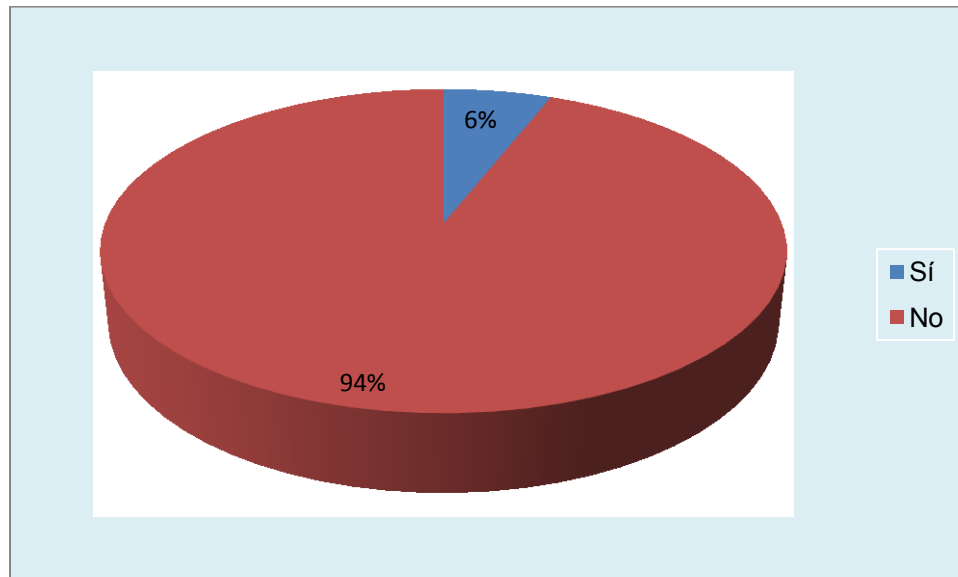
La gráfica denota que el 84% de los encuestados indica que no ha tenido acceso a leer el informe anual de la actual administración municipal, ya que el mismo no llega a todos los sectores de la comunidad, aunque los que sí han tenido a su alcance el informe tienen comentarios desfavorables respecto al mismo, ya que consideran que la información que en ella se dice no es totalmente cierta y no es objetiva.

## 10 ¿Ha visitado la página oficial de la Municipalidad de Cantel?

**Cuadro 10**

Respuestas	%
Sí	6%
No	94%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 10**



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación de campo realizada 2017

La gráfica refleja que el 94% de la población encuestada desconoce que exista una página web oficial donde puedan realizar consultar o informarse de las actividades o proyectos de la Municipalidad de Cantel. Se constató que la página web que fue proporcionada por la municipalidad no es válida. Así también los encuestados comentan que existe una cuenta en Facebook con el nombre de "Municipalidad de Cantel" la cual también se constató que no han actualizado desde hace un año y medio.

### 4.3 Diagnóstico general de la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango

Según los datos obtenidos por medio del FODA, la observación, entrevistas y las encuestas que fueron utilizados para realizar el presente diagnóstico de la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel nos indica lo siguiente:

FODA	ENTREVISTA	ENCUESTA	OBSERVACIÓN
<b>PROCESOS DE COMUNICACIÓN</b>	El director de Tecnología, informática y comunicación indicó que la información general que se emite a los habitantes, usualmente es a través del pregón y los COCODES, estos a su vez tendrían que transmitir esa información a sus comunidades.	El 66% de la población encuestada en la gráfica No. 2 indicó estar insatisfechos con la información que se les proporciona. Así mismo en la gráfica No. 7 el 30% indicó se entera de algunas noticias por medio del pregón.	Los procesos de comunicación que están siendo utilizados actualmente por la municipalidad no son los adecuados para la población, por ende esto genera un bloqueo lo cual limita tener una retroalimentación entre las autoridades y la población. Cabe mencionar que al momento de realizar la encuesta los usuarios indicaron que los representantes de los COCODES no transmiten la información a todos sino solo a los más cercanos a ellos.
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN, PAGINA WEB OFICIAL Y USO DE REDES SOCIALES</b>	El director de tecnología, informática y comunicación indicó que la institución utiliza Radiodifusoras, canal de T.V por cable, y el pregón como medios de comunicación. La encargada de la Unidad de información de la municipalidad indicó que cuentan con una página web oficial, donde la población pueda consultar sobre los servicios que presta y horarios de atención que tiene dicha institución	La gráfica No. 7 indicó que se entera de las noticias locales el 35% por medio de la T.V. por cable y el pregón con un 30%. El 94% de los usuarios indicaron desconocer que exista una página web donde puedan realizar consultas según denota la gráfica 10. Así mismo indicaron que existe una cuenta en Facebook con el nombre de "Municipalidad de Cantel".	La información transmitida por medio del pregón es para convocar e informar a la población sobre actividades o acontecimientos generales del municipio. Al ser consultada dicha página web se constató no es posible su acceso. Así mismo se observa que no cuentan con panfletos o trifoliales que contengan esa información. De igual manera se constató de la existencia de dicha cuenta, sin embargo se observó que no se le ha dado seguimiento desde hace más de año y medio.

			Este es un medio de comunicación que no se está ejecutando con eficiencia a pasar que la institución cuenta con el servicio de internet en toda la institución.
<b>ACCESO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	El director de Tecnología, informática y comunicación indicó que la municipalidad cuenta con la Unidad de Información, donde todos los usuarios pueden realizar cualquier tipo de consultas. Así mismo indicó que se apoyan en los COCODES para la distribución del informe anual de la municipalidad.	La gráfica No. 3 refleja que el 80% de los usuarios encuestados desconoce sobre las actividades, inversión de fondos, gestiones y proyectos que se han ejecutado o se tiene planificado por parte de la Municipalidad de Cantel. Así también el 84% indicó no haber recibido el informe anual.	Esta falta de conocimiento puede estarse generando por la limitación en la información y la circulación del informe anual que las autoridades municipales están obligados a hacer pública a toda la población generando así en ellos incertidumbre.
<b>SERVICIO AL CLIENTE Y CONOCIMIENTO DE PROCESOS</b>	Según indicaron los directores y encargados de las oficinas COMUDE, UGAM, secretaría pública, unidad de información, reciben capacitación técnica con frecuencia.	El 48% de los usuarios calificó como regular la atención brindada por parte del personal de la municipalidad según gráfica No. 4. En cuanto a que si el personal conocen los procesos que se les consulta el 62% indicó que no. Gráfica No. 6.	La imagen que la población tiene en cuanto a la atención y conocimiento sobre los procesos que le son consultados a los trabajadores de la municipalidad no son totalmente satisfactorios, y esto crea inconformidad y no ayuda a que el público también responda a las obligaciones que tiene como vecinos del municipio.
<b>DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN</b>			La unidad de información y el departamento de tecnología, informática y comunicación de la municipalidad no están cumpliendo con su finalidad. Este debe mejorar sus procesos de comunicación para cumplir con sus objetivos y hacer mejor uso de sus recursos.
<b>PROTOCOLO</b>			Se observó que la institución no utiliza los procesos de protocolo. Esto podría estar generando una mala imagen.

Fuente: elaboración propia.

## 4.4 Entidades de apoyo a la Municipalidad de Cantel.

### Sociedad civil organizada

- COCODES (Consejos Comunitarios de Desarrollo), Alcaldías Comunitarias, COMUDE (Consejo Municipal de Desarrollo Urbano y Rural), Asociación de comadronas, comités de introducción de drenajes, comités de introducción de agua potable, comités de emergencia y asociación de vecinos, comités pro pavimentos, de ampliación de caminos, de puentes vehiculares y peatonales, comités de desarrollo integral, comités pro construcción de escuelas, junta de padres de familia.
- Asociaciones Culturales como: Albura, Fraternidad Cantelense, Esfuerzo Juvenil, Ucux Ulex, Asociación Juvenil Kaj Ulew y organizaciones deportivas de futbol, mini futbol y de básquetbol.

### Partidos políticos

- LIDER (Libertad Democrática Renovada), TODOS (Partido político guatemalteco centro humanista), CCCT (Comité Cívico Cantel La Tinaja), UNE (Unidad Nacional de la Esperanza) PAN (Partido de Avanzada Nacional), UCN (Unión del Cambio Nacional).

### Medios de comunicación

- 2 Empresas de T.V. por cable, 6 radios comunitarias distribuidas en todo el municipio, telefonía domiciliar, cabinas telefónicas y servicio de internet.

### Sector privado

- Fabrica de textiles CANTEL, Cooperativa de Vidrio soplado COPAVIC, R.L., fábrica de hilos de seda, talleres de corte y confección , mecánica, automotriz, zapaterías, panadería, carpintería, y herrería.

### Instituciones gubernamentales

- MINEDUC (Ministerio de Educación), CONALFA (Comité Nacional de Alfabetización), MSPAS (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social), SEGEPLAN (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia ), Bomberos Voluntarios de Guatemala, Juzgado de Paz Policía Nacional Civil Delegación del Tribunal Supremo Electoral y Centro de Salud.

### Instituciones no gubernamentales.

- SERJUS (Servicios Jurídicos), EDUCO (antes llamada Intervida), COICAPEP (Coordinadora de Comunidades Indígenas para la Educación por la Paz), FUNDAP (Fundación para el Desarrollo Integral de Programas Socioeconómicos), JICA (Agencia de Cooperación Internacional del Japón), CPD (Centro Pluricultural para la Democracia), AMUTED (Asociación de Mujeres Tejedoras del Desarrollo), CEDEPEN (Centro Experimental para el Desarrollo de la Pequeña y Medina Empresa).

### Municipio de Cantel

- Población beneficiada.

Fuente: elaboración propia.

## Conclusiones

- Actualmente la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango no es satisfactoria, ya que la población desconoce de las actividades, cómo son invertidos los fondos públicos, proyectos y gestiones por parte de dicha institución.
- Los mecanismos de comunicación externa que se están utilizando en la Municipalidad de Cantel no son los adecuados, como resultado de estos procesos no funcionales la información por parte de la institución se ve afectada al no llegar al grupo objetivo como se espera, esto impide a su vez que exista retroalimentación entre las autoridades y la población.
- La percepción de los usuarios en relación a la comunicación externa que brinda la municipalidad es insatisfactoria, ya que al ser consultados indican que la atención al público y el acceso a la información no cumplen con sus expectativas.
- La unidad de información y el departamento de tecnología, informática y comunicación de la municipalidad no está cumpliendo con su finalidad.
- La municipalidad cuenta con el pregón como mecanismo de comunicación alternativa externa.
- Según el FODA realizado, los COCODES son utilizados como canales de comunicación para llevar la información a la población, pero en la encuesta a los vecinos estos respondieron que esta, no llegaba a toda la población

## Recomendaciones

- **A las autoridades ediles**

Crear un sitio web y en redes sociales ya que estas herramientas de comunicación virtual, puede servir para realizar convocatorias, dar a conocer los proyectos, gestiones y diferentes actividades que la municipalidad tenga planificada, generando así interés, involucramiento y desarrollo para la comunidad.

- Darle seguimiento a los procesos de comunicación con los que cuentan, esto para ayudar a evaluar si la información está llegando a toda la comunidad y si esta llega con el mismo objetivo con que se emite.
- Elaborar procesos de protocolo general, ya que esto puede mejorar grandemente la imagen de la municipalidad tanto como institución como la del personal que labora en ella.
- Capacitar al personal en cuanto a temas de relaciones interpersonales, atención al público y la importancia de su labor dentro de la institución, esto ayudara a los trabajadores para realizar mejor su desempeño y mantener un clima laboral óptimo.
- Hacer mejor uso de la unidad de información y el departamento de tecnología, informática y comunicación para que cumpla con los objetivos trazados y que a su vez ayude a mejorar la imagen de la Municipalidad de Cantel.

## Referencias bibliográficas

1. Aguado, Juan Miguel. 2004. Introducción a las Teorías de la información y la Comunicación. España: Editorial Martin, Diego Librero Editor, S.L.
2. Alard Josemaría, J & Monfort de Bedoya, A. 2017. Plan de comunicación On y off en la práctica. España: Editorial ESIC.
3. Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Procesos, disciplina y técnica*. España: Netbiblio.
4. Barnard, C., Swindle, S., Pelayo, & Sanchez, G. 1991. *Comunicación organizacional. La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. España.
5. Cerezo Ruiz, Antonio. 1977. Estadística descriptiva e introducción al análisis. Editorial: Universitaria.
6. Constitución Política de la Republica de Guatemala. 2009. Guatemala: Ediciones Especiales
7. Cornejo Sam, Mariano. 2004. Patrimonio Cultural-Histórico del Pueblo de Nuestra Señora de la Asunción Cantel. Quetzaltenango: Ideas Publicitarias
8. Costa, J. (1998). *La comunicación en acción*. España: Paidós.
9. Diccionario Municipal. 2009. Guatemala: Fundación Konrad Adenauer.
10. Escobar, J. (2009). Tipos de comunicación corporativa interna. *Mi Espacio 2*
11. Fernández, C. (2001). *La comunicación humana en el mundo contemporáneo*. México: Mc Graw Hill.
12. Fernández, C. (2002). La comunicación en las organizaciones. México. Editorial: Trillas 2 edición.
13. Fernández, C., Andrade, H., Maass, M., & Ruiz Sandoval, R. (2006). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: Plaza y Valdés.
14. Kreps, G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. España: Addison-Wesley Iberoamericana.
15. Leyes, Decretos, Códigos, Etc. Decreto número 12-2002. Código Municipal. Guatemala: Ediciones Superiores

16. Mérida González, Aracelly Krisanda. 2011. Manual para elaborar y presentar tesis. Guatemala. Editorial Luna.
17. McQuail, Denis. 2000. Introducción a la Teoría de la Comunicación de Masas. España: Paidós
18. Muriel María L. y Rota Gilda. 1980. Comunicación institucional, enfoque social de relaciones humanas. Quito, Ecuador. Editorial: Andina
19. Palencia-Lefler, Manuel. 2008. 90 Técnicas de relaciones públicas. Barcelona, España. Editorial: Bresca Editorial S.L.
20. Prieto Castillo, Daniel. 1985. Diagnóstico de la comunicación. Quito, Ecuador. Editorial Ciespal.
21. Reineri, Andres. 1992. Diagnostico Organizacional. Chile: Revista Latinoamericana de Administración.
22. Túñez, Miguel. 2012. Comunicación Social. España: Editorial UOC

## Tesis

1. Morales Paau, Pablo Roberto. 2016. Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la municipalidad del municipio de Santa Cruz Naranjo del departamento de Santa Rosa. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
2. Salazar Talé, Loren Stefany. 2016. “La comunicación externa en la Municipalidad de San Miguel Petapa. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. Soto Muralles, Arleni Aurelia. 2015. Estrategia de comunicación externa para la recaudación de fondos evento de gala “Alas de libertad” fundación Artes muy especiales. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

## E-Grafías

1. Hernández. (2009). *Comunicación organizacional*. Obtenido de (<http://www.infosol.com.mx/espacios/trinchera/comunicacion-organizacional.html>) Fecha y hora de consulta 05 de agosto de 2018 a las 15:45 hrs.
2. Historia oficial del municipio de Cantel, Quetzaltenango. (<https://cantelxela.wordpress.com/2015/01/23/origen-e-historia-de-cantel/>) Fecha y hora de consulta 12 de abril de 2017 a las 14:05 hrs.
3. Idioma. ([www.mineduc.gob.gt/digebi/mapaLinguistico.html](http://www.mineduc.gob.gt/digebi/mapaLinguistico.html)) Fecha y hora de consulta 22 de abril de 2017 a las 22:17 hrs.
4. Rearte, Paula. Comunicación Externa Herramientas para comunicarse con sus clientes (<http://actibiz/novedades.php?accion>) Fecha y hora de consulta 16 de mayo de 2017 a las 10:22 hrs.
5. Rodríguez Cauqueva, Javier. Guía de elaboración de diagnósticos. (<https://es.slideshare.net/jairoromeronovoa7/gua-dediagnostico>) Fecha y hora de consulta 27 de mayo de 2017 a las 15:35 hrs.

# **ANEXOS**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
TESIS “DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE  
CANTEL DEL DEPTO. DE QUETZALTENANGO”.

**HOJA DE REGISTRO**

Fecha: \_\_\_\_\_  
Lugar: \_\_\_\_\_  
Ubicación: \_\_\_\_\_  
Situación observada y contexto: \_\_\_\_\_  
Tiempo de observación: \_\_\_\_\_  
Observadora: \_\_\_\_\_

<b>Hora</b>	<b>Descripción</b>	<b>Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)</b>

## Guía de observación

Oficinas de los departamentos que conforman la Municipalidad de Cantel, Quetzaltenango.

No.	Aspectos a evaluar	Satisfactorio	Insatisfactorio
1	Lugar de trabajo adecuado		
2	Equipo de computo adecuado		
3	Limpieza y orden en área de trabajo		
4	Presentación del personal		
5	Ambiente laboral adecuado		

### Herramientas de comunicación externa

No.	Aspectos a evaluar	Sí	No
1	El material escrito está bien impreso		
2	El material impreso está bien diseñado		
3	Se tiene el material fotográfico adecuado		
4	Los medios escritos como informe anual, programa de actividades de la feria, volantes y trifoliales son distribuidos a todo el público.		
5	Las vallas publicitarias están ubicadas en lugares visibles		
6	Las redes sociales son utilizadas constantemente		
7	Es audible el paso del pregón		
8	Se le da el uso necesario a la página web		

## Cuestionario

La información recabada será de uso confidencial y con fines académicos, para la elaboración de un diagnóstico de la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango.

Fecha: \_\_\_\_\_

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué medios utilizan para comunicarse con los vecinos?
2. ¿Los medios utilizados han sido efectivos? ¿Sí o no? ¿Por qué?
3. ¿Cuántos vecinos son atendidos por su departamento mensualmente?
4. ¿Existen espacios para que los vecinos manifiesten sus satisfacciones, molestias o dudas? *¿Cómo es la dinámica?*
5. ¿Considera que los empleados bajo su cargo se sienten comprometidos con la institución? ¿Por qué?
6. ¿Motivan de alguna manera a los colaboradores? *¿Cómo lo hacen?*
7. ¿Reciben capacitaciones constantes acerca de la realización de su trabajo u otros temas de interés? Explique

## Encuesta

A continuación se plantea una serie de preguntas que servirán para recabar información importante para elaborar un diagnóstico de la comunicación externa de la Municipalidad de Cantel del departamento de Quetzaltenango. Por lo que se le agradece su valiosa colaboración.

Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Escolaridad \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

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

1. ¿A qué oficina se aproxima a realizar su trámite? Puede seleccionar varias.

A. Tesorería

F. Tecnología Información y Comunicación

B. Unidad de Información Pública

G. Servicios Públicos

C. Asistente de Gestión

H. Técnico Forestal

D. Promotor Ambiental

I. Promotores Agrícolas

E. Atención a la Mujer

J. Otros (indique cuál) \_\_\_\_\_

2. ¿Considera usted que está lo suficientemente informando con relación a los proyectos, gestiones y diferentes actividades que realiza la municipalidad y esta se la brinda sin ningún problema?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

3. ¿Desde su percepción, cree que la comunicación entre la municipalidad de Cantel y la población es óptima?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de la municipalidad cuando usted solicita información?

Excelente \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Pésima \_\_\_\_\_

5. Como vecino de este municipio, ¿qué tipo de información considera relevante y qué deberían las autoridades mantenerle informado?

Proyectos de desarrollo \_\_\_ Actividades culturales \_\_\_ Proyectos y gestiones \_\_\_ Proyectos Sociales \_\_\_ Inversión de fondos \_\_\_

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

Sí \_\_\_ No \_\_\_

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

Radio \_\_\_ T.V. \_\_\_ Periódicos \_\_\_ Revistas \_\_\_ Redes sociales \_\_\_  
Volantes \_\_\_ Pregón \_\_\_ Otros \_\_\_\_\_ No me entero \_\_\_

8. ¿Conoce si la Municipalidad cuenta con algún canal de comunicación oficial por medio del cual informe sobre su gestión a la población?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

9. ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de leer el informe anual que emite la Municipalidad?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ Sí su respuesta es positiva, ¿qué le pareció?

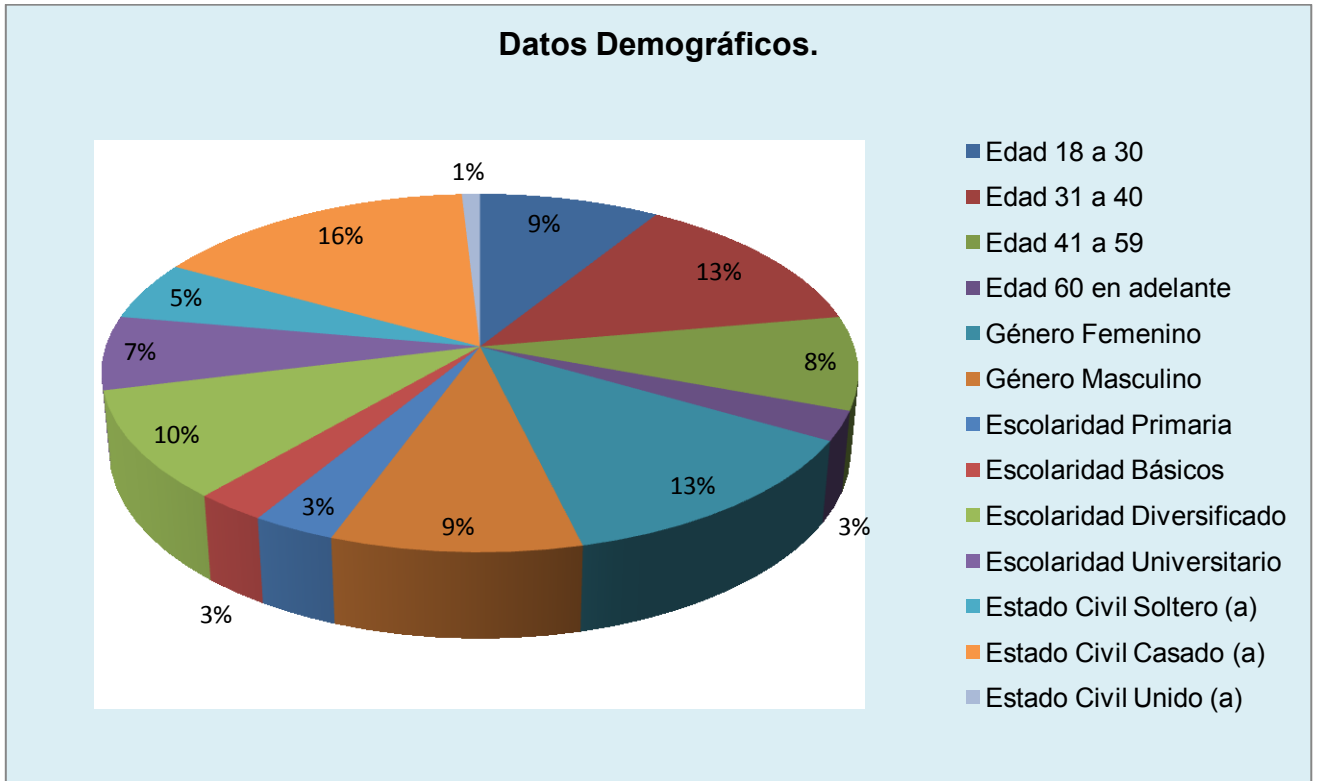
\_\_\_\_\_

10. ¿Ha visitado la página oficial de la Municipalidad?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

***Gracias por su tiempo y participación.***

## Datos demográficos de la encuesta



La gráfica muestra que 68% de las personas encuestadas se encuentran en el rango de edad entre 31 a 59 años, lo cual indica que son quienes generan los mayores ingresos a la población, así también son las personas que están más involucradas en los asuntos de la comunidad cantelense.

Del total de personas encuestadas, el 58% corresponde al género femenino, mientras el 42% corresponde al género masculino, esto indica que las mujeres son quienes acuden a realizar los pagos de los servicios que presta la Municipalidad. Esta diferencia puede ser a que la mayoría de los hombres del municipio de Cantel se dedican a laborar durante todo el día y han delegado a las esposas cualquier tipo de gestiones.

Se muestra que el 44% de las personas encuestadas poseen estudios a nivel diversificado, mientras que el 30% poseen estudios universitarios, esto refleja que

la población está interesada en la superación personal, así también refleja que haya participación ciudadana y estos mismos ayudan al desarrollo comunitario.

Cómo último resultado la gráfica indica que el 72% de la población encuestada es casada, esto sustenta la encuesta anterior en donde demuestra que la población se interesa en superarse académicamente esto motivados por darle una mejor vida económica a su familia, así también refleja que existe responsabilidad de parte de los habitantes e involucramiento en los temas de interés social.