

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

**“Diagnóstico y propuesta de comunicación para el  
rediseño de la página web de la Dirección General de  
Migración”**

**Trabajo de tesis presentado por:**

**MANUELA LICET SOLÍS LÓPEZ**

**Previo a optar al título de**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Asesor de tesis**

**Lic. Hugo Castro**

**Guatemala, Septiembre 2014**

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

**DIRECTOR**

**Lic. Julio Estuardo Sebastián Chilín**

**CONSEJO DIRECTIVO**

**Representantes Docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

**Representantes Estudiantiles**

Publicista. Joseph Mena

Publicista. Carlos León

**Representante de Egresados**

M.A. Jhonny González Bátres

**Secretaria Administrativa**

M. Sc. Claudia Molina

**Tribunal Examinador**

Lic. Hugo Castro, (Presidente).

M.A. David Chacón, (revisor).

M.A. Wagner Díaz, (Revisor).

Lic. Nery Bach, (Examinador).

M.A. Amanda Ballina, (Examinadora).

M.A. Rossana Estrada, (Suplente).



228-13

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

Guatemala, 30 de septiembre de 2013  
Dictamen aprobación 141-13  
Comisión de Tesis

Estudiante  
**Manuela Licet Solis López**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Solis**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.11 del punto 1 del acta 15-2013 de sesión celebrada el 30 de septiembre de 2013 que literalmente dice:

*1.11 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (a la) estudiante Manuela Licet Solis López, carné 200217648, el proyecto de tesis: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN PARA EL DISEÑO DE LA PÁGINA WEB DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN DE GUATEMALA. B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciado Hugo Castro.*

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**

  
M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AM/Eunice S.

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



034-14

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

Guatemala, 13 de febrero de 2014.  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 14-2014

Estudiante  
**Manuela Licet Solís López**  
Carné **200217648**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Solís**:

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 Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN PARA EL DISEÑO DE LA PÁGINA WEB DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN.**

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:

Lic. Hugo Castro, presidente(a).  
M.A. David Chacón, revisor(a).  
M.A. Wangner Díaz, revisor(a).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



*[Signature]*  
M.A. Afacel Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



*[Signature]*  
Lic. Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC

Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.  
archivo.  
AM/JESCH/Eunice S.

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



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



**Autorización informe final de tesis por Terna Revisora  
Guatemala, 09 de Abril de 2014**

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

Atentamente informamos a ustedes que el estudiante Manuela Licet Solis López, Carné 200217648. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: **Diagnóstico y propuesta de comunicación para el re-diseño de la página web de la Dirección General de Migración.**

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. David Chacón  
Miembro Terna Revisora

  
M.A. Wagner Díaz  
Miembro Terna Revisora



Lic. Hugo Rolando Castro Guzmán  
Presidente Comisión Revisora



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

217-14

Guatemala, 28 de mayo de 2014.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 51-2014.

Estudiante  
**Manuela Licet Solis López**  
Carné 200217648  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Solis**:

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 PARA EL RE-DISEÑO DE LA PÁGINA WEB DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN**, siendo ellos:

Lic. Hugo Castro, presidente(a)  
M.A. David Chacón, revisor(a).  
M.A. Wangner Díaz, revisor(a)  
Lic. Nery Bach, examinador(a).  
M.A. Amanda Ballina, examinador(a).  
M.A. Rossana Estrada, 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.

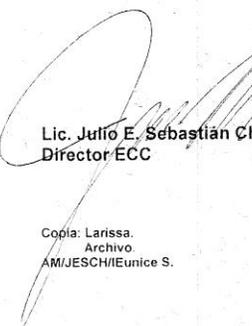
Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



  
Lic. Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC



Copia: Larissa.  
Archivo.  
AM/JESCH/IEunice S.



398-14

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

Guatemala, 03 de septiembre de 2014.

**Orden de impresión/NR**

Ref. CT-Akmg- No. 54-2014

Estudiante  
**Manuela Licet Solis López**  
Carné **200217648**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Solis**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN PARA EL REDISEÑO DE LA PÁGINA WEB DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN**, 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; seis 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 la 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**

  
**Lic. Julio E. Sebastian Ch.**  
Director ECC



  
**M.A. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



INTELIGIBILIDAD

Copia: archivo  
AM/JESCH/Eunice S.

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



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

## GRATITUDES

A DIOS: Por darme todo a su tiempo, por bendecir mi vida y guiar mi camino. Jesús de la Merced y Jesús de Candelaria infinitas gracias por todo lo que han dado a mi vida. “El día que clame, me respondiste, me fortaleciste con vigor mi alma” Salmo: 138:3.

A mi padre: Antonio Solis Aceytuno, a quién admiro y amo con todo mi corazón, gracias por ser mi mejor amigo, confidente y mi guía de vida, gracias por tantos esfuerzos y por ser de mi una persona íntegra y temerosa de Dios.

A mí madre: Maria de Jesús López de Solís, gracias por todo el sacrificio, gracias por ser mi ejemplo de lucha, humildad, trabajo, paciencia y por enseñarme el valor de una familia. Gracias por tener tanta fuerza en el corazón, es la mujer más importante en mi vida la amo con todas las fuerzas de mi alma.

A mi esposo: Perica (Eduardo Figueroa), no hay palabras para agradecer todo el apoyo que recibí, gracias porque cuando ya me daba por vencida tú me apoyaste a seguir adelante gracias por ser mi mejor amigo y por ser la razón de mi ser.

A mis futuros hijos (as): Porque desde ya los amo con todo mi corazón y deseo ser la guía ideal para que su vida sea prospera y bendecida por Dios. Bimbo, siempre serás nuestro primer hijo y nuestro mejor amigo.

A mis hermanos: Antonio, Melvyn y Eloísa. Balito, gracias por todos tus esfuerzos, Melvyn, mi nenito sos mi orgullo y estoy segura que lograrás alcanzar todas tus metas de vida y serás una persona exitosa y bendecida, Eloísa por darme el mejor regalo que un hermano puede dar, que es mi sobrina Nahomi Eloísa.

A mis amigos: Gracias por ser mis ángeles, especialmente a Sabu, Ana, Angélica, Ilanda, Abelito y todas aquellas personas que contribuyeron con el cierre de este proyecto.

A mi asesor: Lic. Hugo Castro, gracias por tus consejos, tiempo y amistad.

En especial: Lic. Marco Julio Ochoa, por ser la persona que dio inicio a esta meta cumplida, agradezco su amistad y apoyo.

## Índice

	Pág.
Resumen	I
Introducción	II
<b>Capítulo I</b>	
<b>Marco conceptual</b>	
1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes del problema	1
1.3 Justificación de la investigación	3
1.4 Planteamiento del problema	3
1.5 Delimitación de la investigación	4
1.5.1 Público objetivo	4
1.5.2 Delimitación geográfica	4
1.5.3 Delimitación temporal	5
1.5.4 Limitación institucional	5
1.5.5 Límites	5
1.5.6 Alcances	5
<b>Capítulo II</b>	
<b>Marco teórico</b>	
2.1 Antecedentes de la Dirección General de Migración	6
2.2 Disposiciones generales de la Dirección General de Migración	7
2.3 Visión institucional	9
2.4 Misión institucional	9
2.5 Objetivo institucional	9
2.6 Estructura de la institución	10
2.7 Organigrama de la Institución	17
2.8 Definición de elementos de comunicación	18
2.9 Comunicación	18
2.10 Esquema de comunicación	19
2.11 Comunicación para el desarrollo	20

2.12 Información	21
2.13 La Internet	21
2.14 Historia de la Internet	22
2.15 La Internet como medio de comunicación	23
2.16 Página web	24
2.17 Tipos de páginas web	26
2.18 Elementos principales de una página web	26

### **Capítulo III**

#### **Marco metodológico**

3.1 Tipo de investigación	27
3.2 Técnica de observación	27
3.3 Recopilación de información bibliográfica	28
3.4 Objetivos	28
3.5 Instrumento	29
3.6 Universo	29
3.7 Muestra	29
3.8 Procedimiento	30

### **Capítulo IV**

#### **Presentación y análisis de resultados**

4.1 Análisis de resultados finales	31
4.2 Encuesta realizada	32
4.17 Diagnóstico	41
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Introducción de la propuesta de diseño	47
Justificación de la propuesta de diseño	48
Objetivos de la propuesta de diseño	48
Propuesta de diseño	53
Propuesta económica	54
Referencias bibliográficas	55

Anexos

## Resumen

### Título

Diagnóstico y propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración.

### Autor

Manuela Licet Solís López

### Universidad

Universidad de San Carlos de Guatemala

### Unidad académica

Escuela de Ciencias de la Comunicación

### Problema investigado

¿Cómo realizar una propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración a partir de las necesidades e intereses de los usuarios que requieran los servicios migratorios?

El instrumento utilizado fue la encuesta con preguntas cerradas.

Se procedió a la recopilación de información a través de referencias bibliográficas, folletos, libros y leyes migratorias. Así mismo, se efectuaron un total de 155 encuestas a los usuarios que visitan la Dirección General de Migración en las tres subdirecciones de mayor afluencia que son: Subdirección de Extranjería, Documentos de Identificación Internacional y Subdirección de Control Migratorio.

## **Introducción**

Una página de Internet es una ventana de comunicación mundial, ya que puede ser visitada las 24 horas del día y los 365 días del año, sin importar en que parte del mundo se localice.

Es por ello que se presenta un diagnóstico y propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración, la cual está dirigida a guatemaltecos y extranjeros que requieran información de los diferentes servicios migratorios que presta dicha institución.

La Dirección General de Migración es una dependencia del Ministerio de Gobernación, es responsable de velar por el cumplimiento de la Ley de Migración y su Reglamento en cuanto a entrada, salida, emisión de pasaportes guatemaltecos, así como la permanencia y regularización migratoria de toda persona extranjera que desee visitar, radicar y/o transitar en Guatemala.

A raíz de la importancia y necesidad de obtener información migratoria, se presenta este proyecto dando a conocer las diferentes funciones que realiza la Dirección General de Migración y la página web actual que la institución posee para brindar soporte migratorio. Esta propuesta demuestra la necesidad de mejorar y brindar un servicio informativo a través de una página web ordenada, moderna y actualizada.

El presente estudio consta de un marco conceptual, en el que se realiza una justificación, un planteamiento del problema, así como los alcances y límites de la investigación. En el marco teórico se presentan los conceptos y definiciones que sustentará y ampliará la información referente al tema objeto de estudio. Por último dentro del marco metodológico se presenta el instrumento, técnica, objetivos y el universo de la presente propuesta de investigación.

De acuerdo al análisis de resultados de esta investigación se presenta un diagnóstico y propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración, con base en las necesidades del usuario.

## Capítulo I Marco conceptual

### 1.1 Título del tema

Diagnóstico y propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración.

### 1.2 Antecedentes

Con relación al tema de investigación, se define que el diagnóstico es el primer paso para perfeccionar, examinar y proponer un mecanismo para el funcionamiento de la comunicación.

Una comunicación es de doble vía, realizando un intercambio de información entre dos o más personas con un fin determinado. Asimismo, la comunicación puede mostrar la formación de cada ser humano en su vida social, religiosa, educativa, cultural entre otras.

A su vez, la comunicación se puede interpretar como el mecanismo que ha utilizado el ser humano para manifestar sus pensamientos, ideas y sentimientos a través de lenguajes, sonidos, señales y escritura.

En el tesario de la Universidad de San Carlos de Guatemala existen tesis de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación relacionadas al tema objeto de estudio y se toman como base las siguientes.

Interiano, (2001, p. 7), afirma que la comunicación es “el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todos los órdenes de la vida y en efecto la humanidad no habría podido alcanzar los estados de desarrollo actuales.”

La comunicación es fundamental para el desarrollo en sociedad, una efectiva comunicación logra alcanzar el éxito en el ámbito empresarial, personal, religioso, laboral, familiar.

Según Vásquez Méndez, (2005, p. 21), “Internet no es más que el resultado de la gran disposición de los usuarios para compartir información de toda clase con las personas que la requieran, convirtiéndose en un medio de comunicación inmediato, accesible a los demás sin condiciones ni permisos gubernamentales”.

La Internet como medio de comunicación masifica la información a cualquier parte del mundo, logrando transmitir el mensaje escrito, visual y auditivo a diferentes personas y en cualquier horario, es un medio de fácil acceso y disponible a toda hora.

Asimismo Méndez Jacobo, (2005, p. 68), en su tesis titulada Estrategias para la Optimización del Servicio al Cliente de la Dirección General de Migración, manifiesta que la falta de información por parte de la Dirección General de Migración, genera inconformidad entre usuarios que requieran servicios migratorios, dando como resultado una mala imagen de la institución.

Por su parte, Barahona Ortiz, (2011, p. 37-38), en su tesis titulada Diagnóstico y propuesta de Relaciones Públicas de la Dirección General de Migración, indica que un porcentaje considerable de usuarios que visitan las oficinas centrales de Migración, no poseen conocimiento de cambios administrativos, ni actualización de los servicios que presta la Dirección General de Migración. A su vez, los usuarios solicitan que las propuestas de divulgación de información sean a través de la Internet.

### 1.3 Justificación

Es importante dar a conocer los servicios que presta la Dirección General de Migración a nivel nacional e internacional. A su vez brindar información de los requisitos y procedimientos que la ley exige a toda persona extranjera para que su permanencia en Guatemala sea en reglamento según lo estipulado en la Ley Migratoria, y no caer en multa por permanencia irregular en el país.

En la actualidad es importante poseer un enfoque comunicacional de servicio, la Internet está creciendo cada día debido al avance tecnológico y su etapa de modernización, lo cual exige prestar un servicio web de calidad, utilidad y satisfacción hacia los usuarios.

Por lo tanto, es indispensable dar a conocer y mejorar el servicio que presta actualmente la Dirección General de Migración en Guatemala, a través de su sitio web [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt). La Internet y/o sitios web, son un canal de comunicación masivo, enlazando el uso de correo electrónico, chat, conferencia, mas no todos los servicios consultados transmiten un mensaje claro, efectivo y actualizado.

Se consideró la importancia de investigar el sitio web de dicha institución y el beneficio que puede brindar el uso adecuado de la información plasmada en esta página virtual.

### 1.4 Planteamiento del problema

El servicio virtual es una ventana de comunicación mundial, por lo que es importante mantener actualización constante, divulgación del medio y de la información que se puede encontrar. Actualmente el sitio web de Migración no ha sido utilizado en su totalidad por parte de la Dirección General de Migración, ni por

las diferentes personas que desean ingresar, salir y permanecer en el territorio guatemalteco.

La falta de conocimiento de trámites migratorios, sigue siendo un problema que genera insatisfacción del usuario, dando como resultado una mala imagen de la institución, por lo que se enfocó, un diagnóstico y propuesta de comunicación para el rediseño de la página web [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt), de la Dirección General de Migración y la información que pueden encontrar en dicho sitio web.

La página web de la Dirección General de Migración, ofrece información de los servicios que presta la institución, facilitando a los usuarios sus trámites y requisitos migratorios. A raíz de dicho sitio web se planteó la siguiente interrogante.

¿Cómo realizar una propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración a partir de las necesidades e intereses de los usuarios que requieran los servicios migratorios?

## 1.5 Delimitación de la investigación

### 1.5.1 Objeto de estudio

Diagnóstico y propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración.

### 1.5.2 Delimitación geográfica

La investigación se desarrolló en las oficinas centrales de la Dirección General de Migración en Guatemala, ubicada en 6 avenida 3-11 zona 4, ciudad capital.

### 1.5.3 Delimitación temporal

La investigación se realizó durante los meses de agosto, septiembre y octubre del año 2013.

### 1.5.4 Limitación institucional

La presente propuesta se efectuó en las oficinas centrales de la Dirección General de Migración Guatemala, ubicada en 6 avenida 3-11 zona 4, en la Subdirección de Documentos de Identificación Internacional, Subdirección de Control Migratorio y Subdirección de Extranjería.

### 1.5.5 Límites

No se abarcará el tema informático y/o programación de elaboración de diseño web.

No se abarcará diagramación, diseño gráfico y animación de página web.

No se realizará, la traducción a otro idioma.

### 1.5.6 Alcances

Se abordó el análisis y revisión de la página web actual, para efectuar una propuesta de acuerdo a las necesidades de los usuarios, lo cual permitirá una comunicación eficaz que responda a sus expectativas e intereses para recuperar las raíces de información y mejorar la comunicación con los usuarios.

## Capítulo II Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes históricos de la Dirección General de Migración

Según lo establece la Ley de Migración (1979 p.3, 4, 6, 111,112 y 113) en el año 1953 las funciones de la Dirección General de Migración y de extranjería, estaban a cargo del Ministerio de Relaciones Exteriores. El 19 de Febrero del año 1957, bajo el gobierno del general Carlos Castillo Armas, fueron trasladadas dichas dependencias al Ministerio de Gobernación, con el fin de ampliar la Ley de Migración y pasaportes.

El 29 de junio de 1954 se emitió el Acuerdo Gubernativo que eleva la jerarquía administrativa al departamento de Migración, dándole la categoría de Dirección General de Migración, fue creada bajo el decreto 792, de fecha 30 de Abril del año 1999.

El Manual de políticas, normas y procedimientos de la Dirección General de Migración, (Ministerio de Gobernación primera edición año 2008, p. 7) establece en el año de 1957, decreto 1147 del Congreso de la República, en el cual se acuerda transferir dicha dependencia al Ministerio de Gobernación, siempre en calidad de departamento, otorgándole al ministerio la competencia de aplicar las leyes migratorias y reglamentos con sus reformas.

Según publicación de Prensa Libre (14 de abril 2013 p. 22), la Dirección General de Migración es una de las dependencias más importantes del Estado y por ende perteneciente al Ministerio de Gobernación. Entre sus principales funciones menciona, que es control migratorio de entradas, salidas de guatemaltecos y extranjeros, a su vez posee el control de extranjería enfocada a toda aquella persona residente en el exterior del país.

Actualmente el decreto numero 95-98 del Congreso de la República y según acuerdo gubernativo numero 529-99, establece la nueva Ley de Migración y su reglamento.

Por lo tanto, la Dirección General de Migración de Guatemala, es una dependencia del Ministerio de Gobernación, su finalidad principal es el cumplimiento de Ley de Migración y su reglamento, en cuanto a entrada, permanencia y salida del territorio guatemalteco.

## 2.2. Disposiciones generales de la Dirección General de Migración

Con base en el decreto numero 95-98 del Congreso de la República de Guatemala, (artículo 1 p. 10 de La Ley de Migración) establece que: “La presente ley tiene por objeto garantizar un eficaz ordenamiento migratorio, regulando la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional, así como la permanencia de estos últimos dentro del mismo”.

“El Ministerio de Gobernación es la máxima autoridad en materia migratoria y ejercerá las funciones que al respecto le correspondan a través de la Dirección General de Migración la cual depende de dicho Ministerio” *Ley de Migración y su reglamento (Decreto numero 95-98 del Congreso de la República y acuerdo Gubernativos número 529-99 p.10 ,11)*

### 2.2.3 Corresponden a la Dirección General de Migración, las funciones siguientes:

*Ley de Migración y su reglamento (Decreto número 95-98 del Congreso de la República y acuerdo Gubernativos número 529-99 p.10 ,11)*

De acuerdo con la Ley de Migración y su reglamento, se detallan las funciones que deberá cumplir la Dirección General de Migración. Cabe mencionar que dichas funciones están enfocadas para garantizar y regularizar los estados migratorios de las personas extranjeras y nacionales según su interés a nivel migratorio.

1. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de su reglamento, así como de las demás que se emitan en materia migratoria.
2. Diseñar e implementar las políticas migratorias del país.
3. Garantizar que la entrega, permanencia y salida del territorio guatemalteco, de nacionales y extranjeros, se realice de acuerdo con lo preceptuado en la presente ley y su reglamento.
4. Garantizar y mantener con la mayor eficiencia técnica, los registros necesarios para un efectivo control del movimiento migratorio de nacionales y extranjeros.
5. Sugerir al Ministerio de Gobernación la creación de los puestos de control migratorio necesarios en el interior del territorio nacional, en los lugares apropiados para la entrada y salida del país, de nacionales y extranjeros y en caso de ser procedente sugerir la supresión o reubicación de tales puestos.
6. Integrar el Consejo Nacional de Migración.
7. Aplicar las sanciones correspondientes a quienes infrinjan las disposiciones de la presente ley, su reglamento y demás disposiciones en materia migratoria.
8. Denunciar ante las autoridades competentes las infracciones a la presente ley o su reglamento que puedan constituir un delito.
9. Adoptar todas las medidas que considere convenientes para la mejor aplicación de la presente ley y de su reglamento.

10. Expedir los documentos de identidad de viaje y de residencia a los refugiados, asilados o apátridas que se encuentren en el territorio nacional, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley y su reglamento.

11. Autorizar y controlar la expedición de pasaportes nacionales.

12. Conceder las visas de ingreso en los casos previstos en esta ley

13. y las demás que le señalen las leyes y su reglamento.

### 2.3. Visión Institucional

Ser una institución de servicio, con principios y valores, eficientes y eficaz, apegada a la ley para el desarrollo de políticas migratorias.

### 2.4 Misión Institucional

Institución de seguridad encargada de controlar, verificar y garantizar a nacionales y extranjeros, su entrada, permanencia y salida del territorio Guatemalteco.

### 2.5 Objetivo Institucional

- Garantizar y mantener un eficaz ordenamiento migratorio, regulando la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional, así como la permanencia de estos últimos en nuestro país.
- Expedir documentos de identificación internacional.
- Dar a conocer que las disposiciones de la ley son de orden público y su observancia se extiende a todas las personas nacionales y extranjeras, exceptuándose a los funcionarios diplomáticos y consulares extranjeros, a

los representantes o funcionarios de otros Estados y a funcionarios de Organismos Internacionales acreditados en el país y sus familiares.

## 2.6 Estructura de la Institución.

Según el manual de políticas, normas, procesos y procedimientos de la Dirección General de Migración de Guatemala, se encuentran conformados de la siguiente manera: *Manual de políticas, normas procesos y procedimientos de la Dirección General de Migración (2009 p.2,3,4,5,)*

### 2.6.1 Dirección Superior

- ✓ Recepción de documentos para evaluación y autorización de Dirección General
- ✓ Proceso de expedientes
- ✓ Elaboración de oficios, memorándum y providencia
- ✓ Control de ingreso y egreso de correspondencia
- ✓ Control agenda de compromisos
- ✓ Recibir expedientes de residencias temporales y permanentes, resguardo, distribución de expedientes
- ✓ Recepción de correspondencia dirigida al Director General de Migración
- ✓ Coordinar reuniones ejecutivas de trabajo del Director Adjunto
- ✓ Recepción de cheques, contratos de compras
- ✓ Traslado de notas de trabajo

### 2.6.2 Departamento Jurídico

- ✓ Asesorar a las autoridades de la Dirección General de Migración en materia legal, migratoria y administrativa
- ✓ Asesorar a las autoridades de la Dirección General de Migración en materia legal
- ✓ Asistir y prestar colaboración en asuntos encomendados por el jefe, asesores y asistentes legales

- ✓ Apoyar en materia jurídica y administrativa en el departamento de asesoría
- ✓ Recepción, despacho y control de documentos que se reciben y/o se generan en éste departamento

#### 2.6.3 Departamento de Auditoría Interna

- ✓ Auditoría financiera, administrativa y de control interno
- ✓ Recepción, registro, notificación y archivo de documentos
- ✓ Evaluación permanente e imparcial de las operaciones financieras administrativas y de control interno.

#### 2.6.4 Oficina de Estadística, Estudio y Política Migratoria

- ✓ Recopilar estadísticamente los registros de los movimientos migratorios de personas en el territorio nacional

#### 2.6.5 Oficina de Responsabilidad Profesional

- ✓ Investigación de Denuncias

#### 2.6.6 Oficina de Comunicación Social

- ✓ Conferencia de Prensa
- ✓ Diseño Gráfico

#### 2.6.7 Unidad de Planificación

- ✓ Elaboración y actualización de manuales
- ✓ Elaboración y actualización de organigramas
- ✓ Elaborar el plan operativo anual

#### 2.6.8 Oficina de Relaciones Migratorias Internacionales

- ✓ Políticas migratorias a nivel nacional e internacional

#### 2.6.9 Subdirección de Emisión de Documentos de Identificación Internacional

- ✓ Solución de casos de coincidencia dactilar "HIT"

- ✓ Solución de casos de robo de identidad “RDI”
- ✓ Solución de casos de duplicidad de identidad “DDI”
- ✓ Razonamiento de pasaporte
- ✓ Certificación de legalidad de pasaporte
- ✓ Devolución de dinero por cobro de pasaporte
- ✓ Pases especiales de Viaje
- ✓ Emisión de primer pasaporte ordinario
- ✓ Emisión de renovación de pasaporte ordinario
- ✓ Emisión de pasaporte oficial
- ✓ Emisión de pasaporte diplomático

#### 2.6.10 Gerencia Administrativa y Financiera

- ✓ Autorización de gastos
- ✓ Aprobación de órdenes de compra del sistema de gestión -SIGES- y comprobantes únicos de registro
- ✓ -CUR- del Sistema de contabilidad integrado -SICOIN-
- ✓ Autorización de órdenes de compra y pago (método de compra directa)
- ✓ Control de existencias y abastecimiento de materiales, bienes y suministros
- ✓ Despacho y registro de materiales, bienes y suministros
- ✓ Recepción y registro de materiales, bienes y suministros
- ✓ Solvencias de caja
- ✓ Pago de viáticos por comisiones oficiales ordenadas
- ✓ Pago de tiempo extraordinario (horas extras) del personal en renglón 011 (remuneraciones)
- ✓ Emisión de cheques para pago de compromisos
- ✓ Contratación de servicios profesionales, técnicos profesionales y técnicos de personal del Subgrupo 18
- ✓ Cotización de materiales, suministros y/o servicios por la modalidad de compra directa
- ✓ Adquisición de materiales, suministros y/o servicios por la modalidad de manifiesto interés

- ✓ Eventos de licitación nacionales e internacionales para la adquisición de materiales, suministros y/o servicios superiores a Q900,000.00
- ✓ Eventos de cotización de materiales, suministros y/o servicios comprendidos en los rangos de Q30,000.00 hasta Q900,000.00
- ✓ Recepción de pedidos de compras
- ✓ Servicios de mantenimiento y/o reparación del equipo de oficina
- ✓ Conciliaciones bancarias
- ✓ Elaboración de caja fiscal de ingresos y egresos
- ✓ Registro de ingresos privativos forma IT-13
- ✓ Emisión de solvencias
- ✓ Registro de ingresos privativos de delegaciones
- ✓ Registro de ingresos de embajadas y consulados de Guatemala en el Exterior
- ✓ Actualización y elaboración de tarjetas de responsabilidad
- ✓ Registro de bienes inventariables y fungibles
- ✓ Registro y ejecución de gastos
- ✓ Elaboración de orden de compra
- ✓ Registro y control de tarjetas presupuestarias

#### 2.6.11 Subgerencia de Recursos Humanos

- ✓ Pago de honorarios
- ✓ Ascensos de personal
- ✓ Aplicación de impuesto sobre la renta
- ✓ Período de prueba
- ✓ Suspensión sin goce de sueldo
- ✓ Traslado de personal
- ✓ Elaboración de actas contractuales por eventualidades de pago en el renglón 189
- ✓ Proyecto de eventos de aniversario y convivio de la Dirección General de Migración
- ✓ Cambio de honorarios

- ✓ Contratación de personal bajo el renglón presupuestario 029
- ✓ Control y archivo de expedientes
- ✓ Control y archivo de personal nuevo ingreso
- ✓ Formación de expedientes para denuncias
- ✓ Procedimientos administrativos disciplinarios
- ✓ Evaluación médica al personal de la Institución y a personas albergadas
- ✓ Solicitud de constancia laboral
- ✓ Gestión de personal, vacaciones
- ✓ Gestión de personal, certificaciones Igss
- ✓ Gestión de personal, solicitud de carnet Igss
- ✓ Gestión de personal, solicitud de sellos
- ✓ Licencias laborales
- ✓ Recepción y atención al público
- ✓ Recepción y distribución de papelería
- ✓ Pago de salarios y tiempo extraordinario
- ✓ Recepción de documentos para pago mensual
- ✓ Proceso para reinstalación por orden judicial

#### 2.6.12 Subgerencia de Logística y Seguridad Interna

- ✓ Gestión del trámite de pago de facturas de servicios
- ✓ Análisis y diagnóstico de necesidades de mejora en infraestructura
- ✓ Proceso de mensajería
- ✓ Control de ingresos y egresos al edificio
- ✓ Asignación y gestión del pago de parqueo público a funcionarios
- ✓ Programación de comisiones de trabajo
- ✓ Elaboración de dictámenes técnicos
- ✓ Recepción y entrega de vehículos asignados a funcionarios
- ✓ Supervisión de limpieza a instalaciones
- ✓ Programación de cambio de llantas a vehículos
- ✓ Control de monitoreo de cámaras de circuito cerrado CCTV
- ✓ Programación y mantenimiento preventivo a flota de vehículos

### 2.6.13 Subdirección de Operaciones de Extranjería

- ✓ Trámite para prorroga de visa de turistas
- ✓ Trámite para visa múltiple para personas con trámite pendiente de resolución, residencias o visas de estudiante o negocios
- ✓ Trámite para solicitud de visa de residente temporal
- ✓ Traslado de sello de visa de residencia temporal
- ✓ Trámite para solicitud de visa múltiple para residente permanente
- ✓ Trámite de solicitud para sellos de visa de residente permanente
- ✓ Traslado de sello de visa para residencia permanente
- ✓ Traslado de sello de cédula
- ✓ Autorización de visas y prórrogas de negocios y estudiantes
- ✓ Estampado de sellos
- ✓ Estadísticas
- ✓ Modificación a certificación de inscripción
- ✓ Registro de residencias permanentes
- ✓ Notificación y registro de residencias temporales
- ✓ Recepción de documentos para residencias temporales
- ✓ Recepción de documentos para residencias temporales para religiosos católicos
- ✓ Recepción de documentos para residencias temporales para religiosos No Católicos
- ✓ Recepción de documentos para residencias permanentes
- ✓ Recepción de documentos para residencias permanente religiosa No Católica
- ✓ Recepción de documentos para residencias permanentes por hijo Guatemalteco
- ✓ Recepción de documentos para residencias permanentes por matrimonio
- ✓ Recepción de documentos para residencias permanentes religiosas católicas

- ✓ Recepción de documentos para residencias permanentes para pensionados
- ✓ Recepción de documentos para residencias permanentes para inversionistas
- ✓ Recepción de documentos para visas consultadas
- ✓ Recepción de documentos para visas de estudiante y sus prórrogas
- ✓ Registrar visas consultadas, diplomáticas, oficiales y de cortesía en el sistema SIOM
- ✓ Emitir visas consultadas de ingreso a Guatemala
- ✓ Emisión de visas de tránsito
- ✓ Emitir resoluciones de expedientes de revisión y reactivación
- ✓ Emisión de providencias de residencias temporales para religiosos
- ✓ Emisión de providencias de visas consultadas
- ✓ Emisión de resoluciones de residencias temporales y permanentes

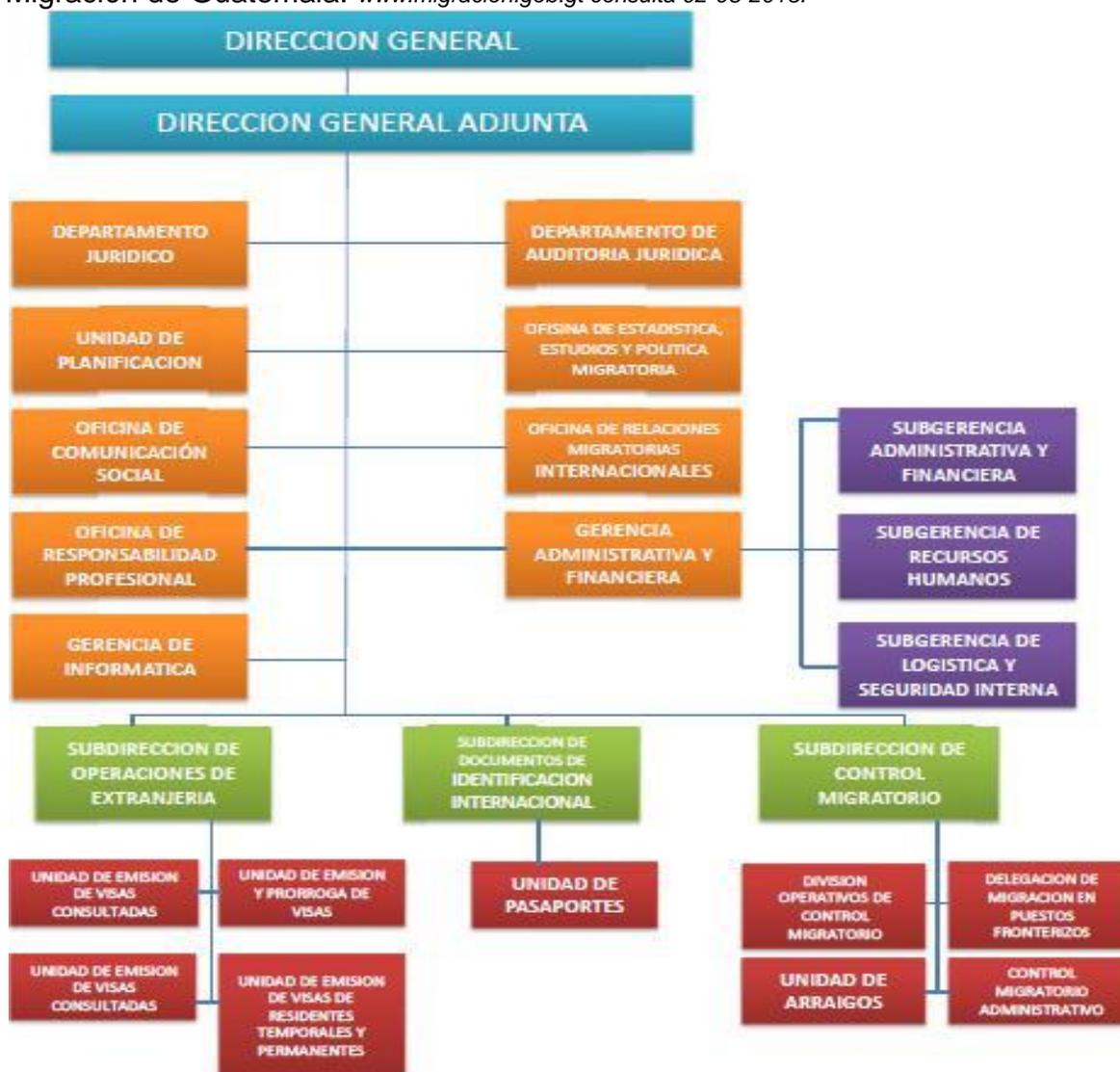
#### 2.6.14 Subdirección de Control Migratorio

- ✓ Certificaciones de movimientos migratorios
- ✓ Albergue y proceso de expulsión de personas que infringen la Ley de Migración
- ✓ Controles migratorios
- ✓ Operativos en conjunto con la comisión multisectorial y el ministerio público
- ✓ Recepción de personas guatemaltecas deportadas vía aérea de los Estados Unidos de Norteamérica
- ✓ Cobros de multa
- ✓ Reposición de estampado de sello de ingreso
- ✓ Regularizaciones migratorias
- ✓ Certificación de carencia de arraigo
- ✓ Certificación de carencia de arraigo por tratarse de un homónimo
- ✓ Ejecución de órdenes de levantamiento de arraigo emitidas por los Juzgados
- ✓ Ejecución de órdenes de arraigo emitidas por los Juzgados

### 2.6.15 Gerencia de Informática

- ✓ Aseguramiento de calidad de Software
- ✓ Administración de base de datos
- ✓ Diseño y desarrollo de software institucional
- ✓ Implementación de software

2.7 Organigrama de la Institución, Según cargo y /o jerarquía de cada Subdirección de la Dirección General de Migración de Guatemala. [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt) consulta 02-08-2013.



## 2.8 Definición de divulgación

El Diccionario enciclopédico Larousse (7ª. Edición 2001, p. 355) expone “Acción y efecto de divulgar. Divulgar propagar, publicar, extender, poner al alcance del público una cosa, una noticia”.

Se puede definir que divulgación es el acto de dar a conocer alguna información dirigida a todo ser humano, de una manera accesible y de fácil alcance.

## 2.9 Comunicación

Se puede interpretar que la comunicación es el mecanismo que ha utilizado el hombre para manifestar sus pensamientos, ideas y sentimientos a través de lenguajes, sonidos señales y escrituras.

Una comunicación es de doble vía, realizando un intercambio de información entre dos o más personas con un fin determinado. Asimismo, la comunicación puede mostrar la formación de cada ser humano en su vida social, religiosa, educativa, cultural entre otras.

Según Interiano, (2001 7ª. Edición p. 7) la comunicación es “el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todos los órdenes de la vida y en efecto, la humanidad no habría podido alcanzar los estados de desarrollo actuales.”

La comunicación no solo se limita a los seres humanos, prueba de ello es que también los animales poseen sus propios medios de comunicación, con lo cual se evidencia la importancia de esta como medio para el desarrollo.

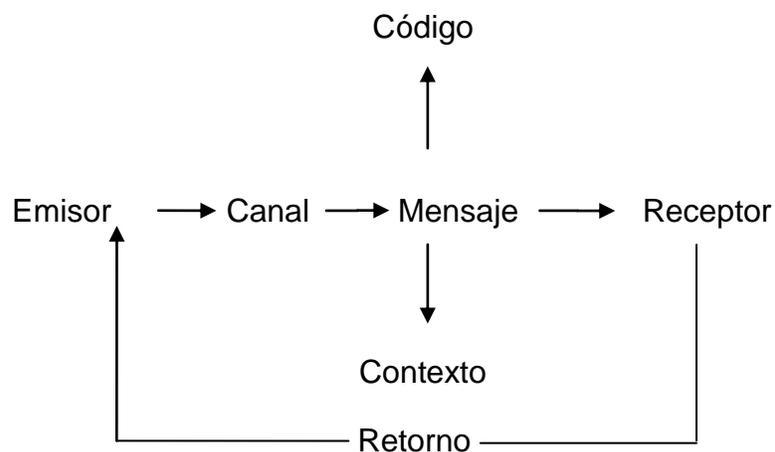
Interiano, (2001, 7ª. Edición p.8) también agrega, "En suma son comunicación, desde las señales más rudimentarias utilizadas por el hombre con el fin de comunicarse, pasando por las señales de humo, las pinturas rupestres, el tamborileo de los nativos africanos, los sonidos onomatopéyicos de algunos indígenas americanos, simulando el canto de las aves, hasta los más sofisticados y avanzados medios de difusión transculturizante, como los satélites y la informática en general".

De esta manera, se puede definir que la comunicación es el ingrediente principal por el cual expresa de manera directa los sentimientos y pensamientos, utilizando varios canales de comunicación para que puedan ser comprendidos de manera clara y eficaz.

Según Pur, (2009 , p.11) expone que la comunicación es el intercambio de información entres dos o más personas, en los cuales permite transmitir mensajes escritos o audiovisuales.

#### 2.10 Esquema de comunicación

Interiano, (2001, edición 7 p. 9) presenta el siguiente esquema comunicativo:



El mismo autor define los elementos que forman el proceso de comunicación, de la siguiente manera.

- ✓ Comunicador, llamado también emisor. Es el encargado de iniciar y conducir el acto de comunicación.
- ✓ El mensaje, ideas, pensamientos, sentimientos que el emisor desea transmitir.
- ✓ El perceptor, aquel que recibe el mensaje que envía el emisor.
- ✓ El canal o medio, es el medio a través del cual se transmiten los mensajes.
- ✓ Código, conjunto de signos utilizados para la elaboración del mensaje, los cuales podrían ser sonidos, palabras o letras.
- ✓ Contexto, es el marco socioeconómico y cultural donde se difunden los mensajes, edad, sexo, profesión etc.
- ✓ Retorno, es la reacción causa-efecto que el mensaje produce en el receptor y a su vez este se convierte en emisor de un nuevo mensaje (respuesta), utilizando el mismo código de comunicación.

## 2.11 Comunicación para el desarrollo

Se puede definir que la comunicación para el desarrollo pretende aportar y/o mejorar de una manera ordenada el mensaje que se desea transmitir, mediante estrategias de comunicación enfocados a un determinado tema.

Según indica Pedroza, (2007, p.29), la comunicación para el desarrollo abarca muchos medios y enfoques diferentes, entre los cuales la participación de la Internet es importante para vincular a un grupo de personas que se comunican y aprenden juntas sobre un mismo tema.

Pedroza, (2007, p. 29) agrega que la comunicación para el desarrollo “es la integración de la comunicación estratégica en proyectos de desarrollo. La comunicación estratégica es una herramienta eficaz que puede contribuir a lograr los objetivos y la sostenibilidad de los resultados de los proyectos de desarrollo”.

## 2.12 Información

Según Pur, (2009, p.11) información “es el conjunto de conceptos, reglas y datos, que tiene un mensaje que permiten conocer más sobre un fenómeno o acontecimiento determinado”.

Interiano, (2001. 7ª. Edición. p 21) indica que información son mensajes en una sola vía lo cual no espera respuesta, ahora comunicación necesita de una retroalimentación de mensajes para así poder completar el proceso.

Así pues, información son los mensajes que se desean transmitir sin esperar respuesta de los mismos, una buena información requiere de un mensaje claro utilizando los medios, canales y receptores correctos para que su fin de informar pueda llevarse a cabo de manera correcta.

## 2.13 Internet

Se puede interpretar que Internet es un medio de comunicación masivo de fácil acceso y multilingüe. En la actualidad, la internet ha formado parte de la comunicación en la sociedad.

Vásquez, (2005, p.21). “Internet no es más que el resultado de la gran disposición de los usuarios para compartir información de toda clase con las personas que la requieran, convirtiéndose en un medio de comunicación inmediato, accesible a los demás sin condiciones ni permisos gubernamentales”.

La internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen, funcionen como una red lógica única y de alcance mundial.  
*[http://tagu.com.ar/49974\\_El-internet\\_consulta\\_23-03-2013](http://tagu.com.ar/49974_El-internet_consulta_23-03-2013).*

## 2.14 Historia de Internet

En su momento la internet fue considerada como una herramienta para facilitar y salvaguardar la información y comunicación. Ahora se puede definir que Internet es introducido como un nuevo canal de comunicación entre seres humanos. Hoy en día se ha convertido en un medio masivo de comunicación e información, creando del Internet un canal alternativo para la viralización de documentos, libros, música, videos audiovisuales, tutoriales, entre otros.

“Sus orígenes fueron en 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como arpanet, entre tres universidades en California y una en Utah, Estados Unidos”. <http://tagu.com.art/44974> *El-internet consulta 23-03-2013*

Los indicios de Internet remontan a los años 60. En plena guerra fría, Estados Unidos crea una red exclusivamente militar, con el objetivo de que en el hipotético caso de un ataque ruso, se pudiera tener acceso a la información militar desde cualquier punto del país. <http://tagu.com.art/44974> *El-internet consulta 23-03-2013*

Como resultado, el desarrollo de las redes fue abismal y genera demanda para crear nuevas redes de libre acceso, formando un canal de comunicación de lo que hoy conocido como Internet.

“En ese sentido, Internet es considerada tanto como una herramienta como una fuente de información en sí misma. Al potenciar el uso de la red, se propicia una circulación informativa notable, con lo cual se construye una firme infraestructura para las sociedades de hoy y del mañana.” [www.revista.unam.mx](http://www.revista.unam.mx) *consulta 10-03-2013*

## 2.15 Internet como medio de comunicación

Se puede definir que la Internet es una ventana mundial de comunicación ya que día a día ha ido creciendo su avance tecnológico. Esto debido a su capacidad de información y las exigencias y/o necesidades del ser humano requeridas para estar a la vanguardia de la información que en él puede encontrar.

Según Lepe, (2008, p 15) expone que a las personas les gusta comunicarse de manera rápida y si descubre el fácil acceso no dudará en utilizar el mismo. Por lo tanto la internet es un medio de comunicación amplio de fácil acceso y es utilizado en cualquier horario y en cualquier parte del mundo, a su vez la interacción entre seres humanos utilizando la Internet es de manera directa mediante a chat, conferencia, tutoriales, videos musicales entre otros.

Lepe agrega, (2008, p 15) que internet es un “medio de comunicación, cualitativamente distinto de los medios existentes. Sin dejar de seguir siento un nuevo canal de comunicación con grandes ventajas”

Por su parte Vásquez, (2005, p. 32), expone que “La conjunción de las nuevas tecnologías ha hecho posible que Internet en menos de una década se convirtiera en un importante medio de comunicación y no solo en un medio de información como se perfiló en sus inicios al aparecer como un proyecto del departamento de defensa de los Estados Unidos de América. Con el uso de la nueva tecnología y la computación se origino que surgiera Internet como un medio o canal de comunicación cuyo uso es cada vez más imprescindible en la vida diaria.”

Cabe mencionar que la Internet como medio de comunicación en la actualidad se ha convertido en una necesidad y/o dependencia humana, ya que la mayor parte de las personas se comunican entre sí por este medio, no importando su nacionalidad, idioma o tiempo.

Lepe, (2008, p. 15) manifiesta que la Internet es un medio de comunicación, que con su combinación con los medios tradicionales, aumenta su capacidad en cuanto lenguaje nuevo y complejo. Entre las principales posibilidades de este medio se puede indicar que es multi-lingue, hipertextual y personalizable.

Por su parte, Beltetón (1997, p.66), en su tesis titulada Internet como nuevo medio de comunicación. Afirma que la Internet es un medio de comunicación que ofrece beneficios entre los cuales destaca la comunicación entre miles de personas ubicadas en diferentes partes del mundo, así como edades, clases sociales y culturas.

## 2.16 Página web

Un sitio web es una ventana de información por medio de la cual se puede transmitir mensajes escritos, animaciones, imágenes y video. Asimismo una página web es un medio de información comunicacional de fácil acceso. El sitio web podrá brindar información en cualquier horario, los 365 días del año y en cualquier parte del mundo.

Uno de los servicios que más éxito ha tenido en Internet ha sido la World Wide Web (www), hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La www es un conjunto de protocolos que permite de forma sencilla la consulta remota de archivos de hipertexto.

“Conjunto de páginas web que están relacionadas entre sí, por lo general porque se ingresan desde un mismo dominio o porque la raíz de la dirección URL. Un sitio web puede estar constituido de una o más páginas web. La página principal de un sitio web suele llamarse index, que puede tener la extensión. Htm, php, asp, entre otras. *www.alegsa.com.ar consulta 07-03-2013*

Los sitios web son accedidos a través de una dirección URL (dominio), utilizando programa navegadores web, un sitio web puede construirse utilizando editores

web. Además puede aparecer o no en los resultados de búsqueda que hacen los usuarios en un buscador, un sitio web aparece solamente si esta indexado y si cumple con las políticas del buscador.

Según Ballina, (2008, p 44) citando al Centro Europeo de Investigación Nuclear (CERN) en Ginebra (Reiss, Levi año 1997 p. 18) “expone que el World Wide Web no es una red, ni un distribuidor, es una forma de apariencia que la que se basa la red, a la vez que permite la navegación y terminaría por desbancar a navegadores como Mosaic, que en la década anterior dominaban los computadores”.

Ballina, (2008 p 44) agrega que antes de la World Wide Web, los navegadores debían esperar instrucciones, que previamente debía poseer el usuario, de lo contrario no se podía acceder a la red.

Según la publicación de Prensa Libre de fecha 01 de Mayo 2013 Orellana, (2013 p. 40) manifiesta que a raíz de la autorización para que la web fuera empleada de manera libre, permitió su expansión dando como resultado la revolución de la información a nivel mundial.

Expone Román, (2010, p.23) que para lograr el buen recurso comunicacional a través de las páginas web, es necesario construirlos con el propósito de comunicar, informar o convencer del contenido o sentido de algo.

“Desde mediados de 1991 hasta hoy, la Web no ha cesado de desarrollarse y evolucionar con nuevas capacidades que completan y mejoran este sistema digital, hipertextual y en red. [http://www.hipertexto.info/documentos/h\\_www.htm](http://www.hipertexto.info/documentos/h_www.htm) consulta del 23-04-2013.

## 2.17 Tipos de páginas web

Existen dos tipos que son: las estáticas y las dinámicas. Las estáticas son las que iniciaron el curso de web, únicamente son de contenido fijo y no son modificables. Ahora las dinámicas pueden ser construidas por HTML y la información aparece inmediatamente después de la solicitud realizada por el usuario.

## 2.18 Elementos principales de una página web

Los principales elementos de una página web son los siguientes: Texto, imágenes, audio y video, actualización de información. A su vez, es importante poseer un adecuado diseño visual, facilidad y orden de contenido.

Según Corrales, (2002 p. 1) en su artículo Los usos educativos del web expone “Web ha despertado enorme interés por este sistema informativo. Su desarrollo permite el aprovechamiento de las características multimedia para: captar la atención, para lograr el acceso, manejo de procesamiento a gran escala y en distintas formas de información y para ubicar al usuario en un proceso de descubrimiento”. [http://docente.uco.mx/vcatita/public\\_html/webdelamaestria/web.htm](http://docente.uco.mx/vcatita/public_html/webdelamaestria/web.htm). consulta 07-03-2013)

## Capítulo III Marco Metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

Para realizar el diagnóstico y propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración, se aplicó el método exploratorio, ya que permitió observar, investigar y analizar la situación de forma y contenido de dicha página.

#### 3.1.1 Técnica cuantitativa

Esta técnica se basa en los resultados numéricos obtenidos en la investigación de campo, la cual se realizó a través de la recopilación de datos estadísticos, obtenidos de las encuestas realizadas en las oficinas centrales de la Dirección General de Migración con el fin de sustentar el presente estudio a través de gráficas.

#### 3.1.2 Técnica cualitativa

La técnica cualitativa permitió observar y evaluar la página web de la Dirección General de Migración, asimismo conocer la opinión de las personas que visitan dicha página mediante las encuestas realizadas y con ello lograr obtener una mejor realidad del tema objeto de estudio.

### 3.2 Técnica de observación.

Se utilizaron dos tipos de técnica de observación que son la directa e indirecta.

#### 3.2.1 Técnica de observación directa

Esta técnica permitió plasmar la experiencia obtenida en la investigación de campo, obteniendo resultados concretos, relevantes y significativos, de acuerdo a la información recabada de cada usuario que requiere trámites migratorios.

### 3.2.2 Técnica de observación indirecta

La observación indirecta permitió plasmar comentarios obtenidos basados en la necesidad de establecer la forma y contenido de información brindada a través de la página web de la Dirección General de Migración.

### 3.3 Recopilación de información bibliográfica

Se realizó una recopilación de información bibliográfica adecuada para desarrollar este trabajo de investigación, relacionada al tema informático y temas migratorios.

### 3.4 Objetivos

#### 3.4.1 General

- Efectuar un diagnóstico para evaluar las condiciones de forma y contenido de la página web de la Dirección General de Migración y con ello lograr una propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración.

#### 3.4.2 Específicos

- Identificar el uso que hacen los usuarios de la página [www.migracion.gob.gt.](http://www.migracion.gob.gt.), para evaluar sus necesidades de búsqueda.
- Definir el tipo de consultas realizadas por el usuario, para fortalecerlas de acuerdo a su demanda e interés a través de la propuesta comunicacional.
- Establecer la frecuencia de los usuarios y porcentaje de contactos.
- Detectar las debilidades con las que cuenta la página web para hacerla más efectiva dentro de la propuesta comunicacional.

### 3.5 Instrumento

Cuestionario dirigido a los usuarios que visitan la Dirección General de Migración, análisis de forma y fondo del sitio web, consulta de documentación bibliográfica existente con relación al tema de objeto de estudio.

Documentación Institucional de la Dirección General de Migración.

### 3.6 Universo

La investigación se realizó en las oficinas centrales de la Dirección General de Migración, en la Subdirección de Operaciones de Extranjería, Subdirección de Documentos de Identificación Personal y Subdirección de Control Migratorio, por lo tanto es una población finita.

### 3.7 Muestra cuantitativa

De una población finita de 260 personas que visitan a diario las oficinas centrales de la Dirección General de Migración y requieren los servicios de la institución, se tomó una muestra para saber qué cantidad de usuarios serían encuestados, para tener una información con error estándar de menos 3% de confiabilidad.

El tipo de muestra que se aplicó fue según los criterios para una investigación cuantitativa aleatoria simple, para esto se seleccionó la fórmula propuesta por Álvarez (1988).

$$n = \frac{N^2}{N + d^2}$$

$$N \times d + 1$$

n = Tamaño de la muestra para estimar una proporción.

N= Tamaño de la población total 260 usuarios.

d= Nivel de precisión, 0.03 indica que los resultados tendrán el 97% de confiabilidad.

### 3.7.1 Aplicación de la Formula

$$n = \frac{260}{260 \times 0.03 + 1}$$

$$n = \frac{260}{260 \times 0.009 + 1}$$

$$n = \frac{260}{6.75 + 1}$$

$$n = \frac{260}{7.75}$$

$$n = 96.7$$

$$n = 155$$

El total de la muestra es de 155 personas según la fórmula de Álvarez (1988).

### 3.8 Procedimiento

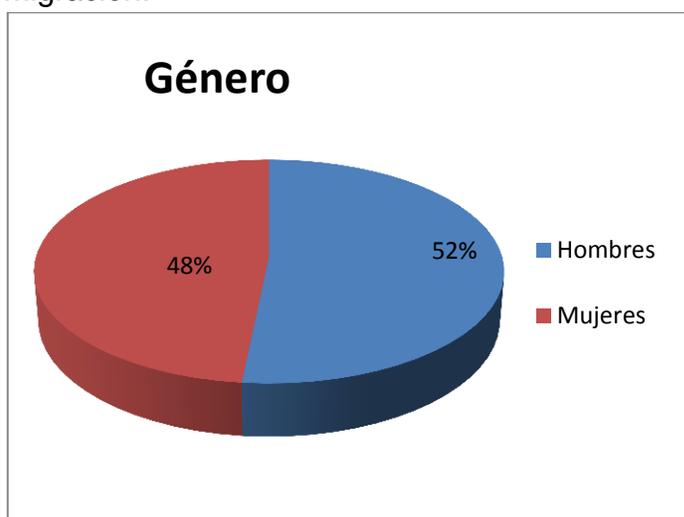
Se realizaron encuestas a los usuarios que visitaron las tres subdirecciones migratorias en oficinas centrales de la Dirección General de Migración, de manera personal.

## Capítulo IV Análisis de resultados

4.1 Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las personas que visitan las oficinas centrales de la Dirección General de Migración, en las subdirecciones de Extranjería, Documentos de Identificación Personal y Control Migratorio, cuyas interrogantes fueron.

Gráfica No. 1

Género de usuarios que visitan las oficinas centrales de la Dirección General de Migración.

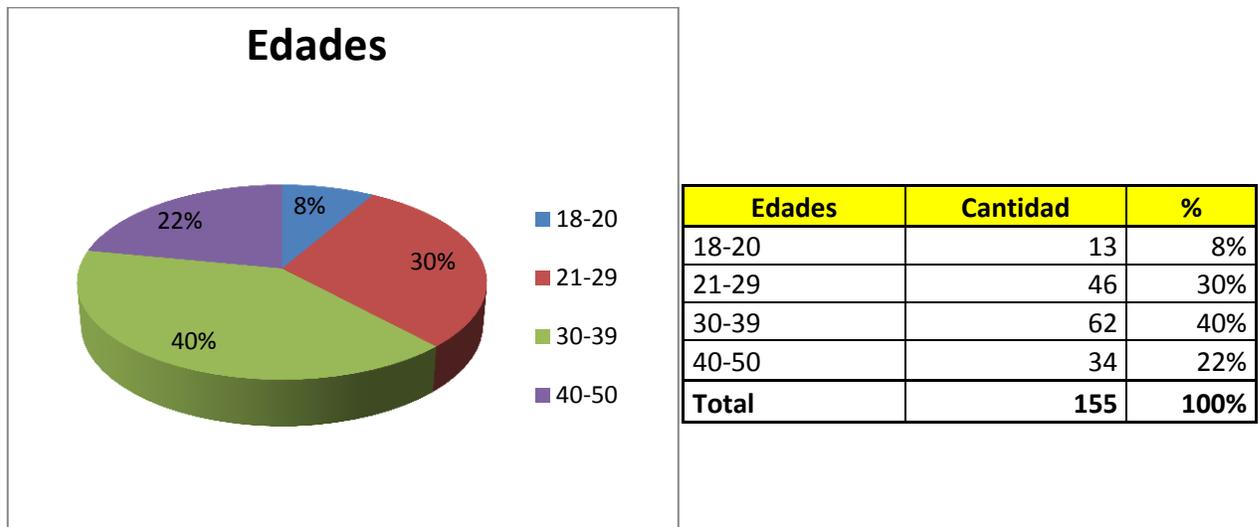


Género	Totales	%
Femenino	75	48%
Masculino	80	52%
Total	155	100%

Fuente: elaboración propia

Se observó que el 48 % es de sexo femenino y un 52 % corresponde al sexo masculino, por lo que existe un 4% de diferencia entre ambos, al tomar en cuenta a todas las personas que visitan la Dirección General de Migración con el objetivo de realizar trámites migratorios, entre las Subdirecciones de Control Migratorio, Extranjería y Documentos de Identificación Internacional (unidad de pasaportes)

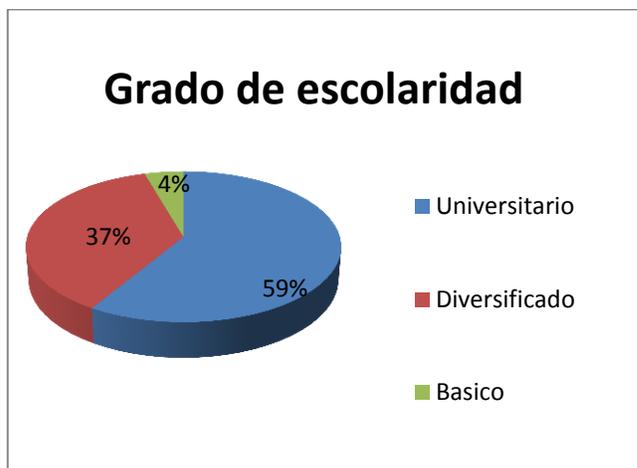
#### 4.2 Gráfica No. 2. Edades de usuarios que visitan oficinas centrales de la Dirección General de Migración.



Fuente: elaboración propia

Se puede observar en la gráfica número 2, que el 8 % son usuarios de 18 a 20 años, el 30 % de 21 a 29 años, y entre las edades de 30 a 39 años corresponde al 40% y un 22% es de 40 a 50 años. Según los resultados obtenidos se observa que el mayor porcentaje comprende las edades de 30 a 39 años, determinando que son quienes cuentan con los medios económicos para solicitar los trámites migratorios.

4.3 Gráfica No.3. Grado de escolaridad de los usuarios que visitan las oficinas centrales de la Dirección General de Migración.

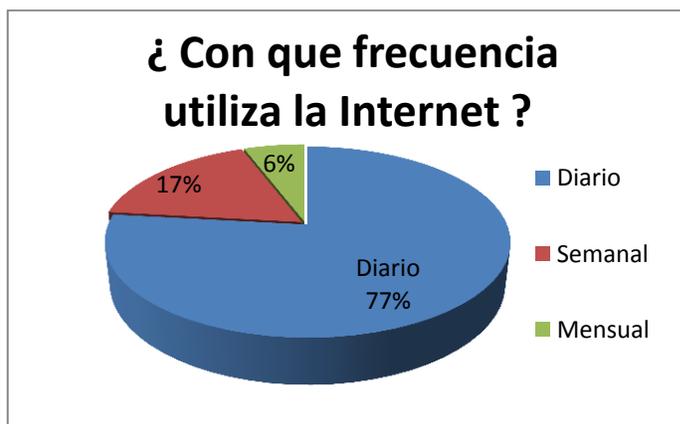


Grado de escolaridad	Totales	%
Universitario	91	59%
Diversificado	57	37%
Básico	7	4%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

La mayoría de los usuarios que requieren los servicios de la Dirección General de Migración, poseen un grado académico universitario.

4.4 Gráfica No.4. ¿Con qué frecuencia utiliza la Internet?

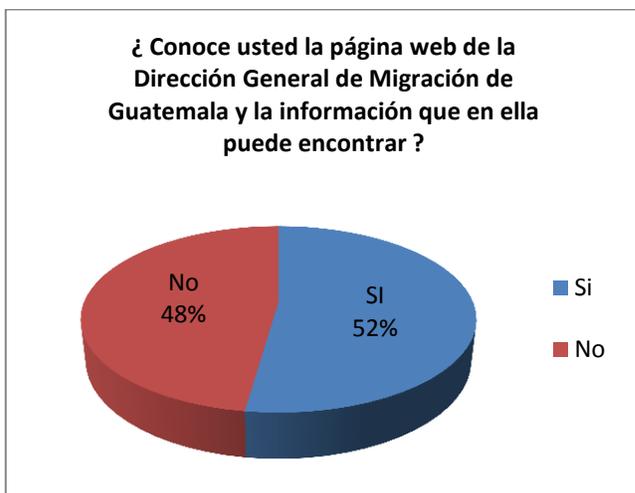


Respuestas	Total	%
Diario	119	77%
Semanal	27	17%
Mensual	9	6%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

Con base en las encuestas realizadas se confirma que un 77% utiliza la Internet diariamente, esto nos indica que la Internet es un medio de comunicación con un alto nivel de posicionamiento y preferencia de uso.

4.5 Gráfica No.5. ¿Conoce usted la página web de la Dirección General de Migración y la información que en ella puede encontrar?

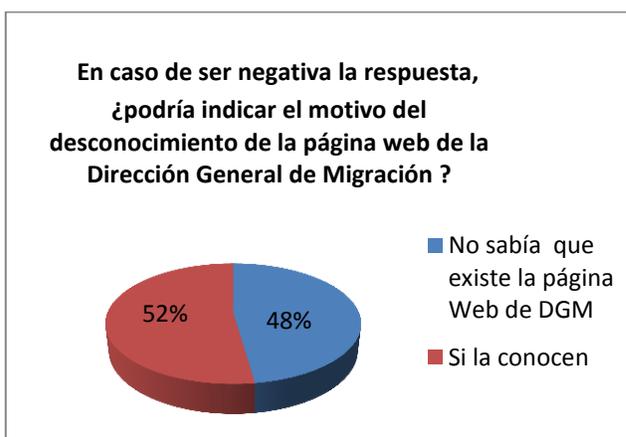


Respuestas	Total	%
Sí la conoce	81	52%
No la conoce	74	48%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

La gráfica No.5 revela que el 52% Sí conoce la página web de la Dirección General de Migración, mostrando un 48% el desconocimiento de dicha página web y de la información que en ella puede encontrar relacionado a temas migratorios.

4.6 Gráfica No.6. En caso de ser negativa la respuesta, ¿podría indicar el motivo del desconocimiento de la página web de la Dirección General de Migración?

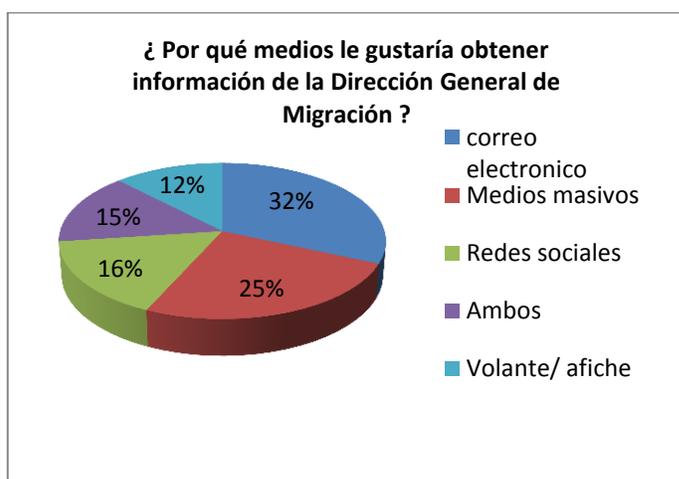


Respuestas	Total	%
No poseo acceso a internet	0	0%
No utiliza internet	0	0%
No sabía que existe la página Web de DGM	74	48%
Sí la conocen	81	52%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

Reforzando la teoría de la gráfica número 5, se observó que un 48% de usuarios que visitan las oficinas centrales de la Dirección General de Migración, indica no poseer conocimiento de la existencia de la página web de DGM y de la información que en ella pueden encontrar, por el desconocimiento de la página web actual.

#### 4.7 Gráfica No. 7 ¿Por qué medios le gustaría obtener información de la Dirección General de Migración?

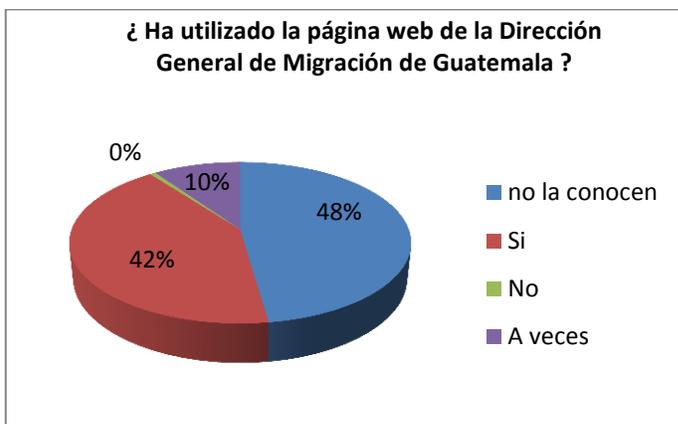


Respuestas	Total	%
Correo electrónico	49	32%
Medios masivos	39	25%
Redes sociales	25	16%
Ambos	23	15%
Volante/ afiche	19	12%
Total	155	100%

Fuente: elaboración propia

Se puede observar en la gráfica número 7, que el mayor porcentaje de usuarios prefiere poseer información de la DGM por medio de correo electrónico, mientras que un 25% prefieren ser informado a través de medios masivos.

#### 4.8 Gráfica No. 8 ¿Ha utilizado la página web de la Dirección General de Migración?

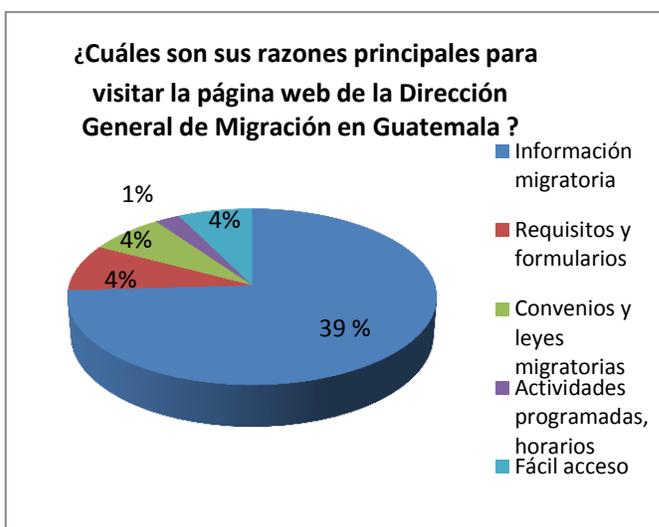


Respuestas	Total	%
No la conocen	74	48%
Si	65	42%
No	1	0%
A veces	15	10%
Total	155	100%

Fuente: elaboración propia

Un 42% indicó haber utilizado dicho medio para obtener información migratoria y otro 48 % señalaron no poseer conocimiento de la existencia de la página de internet de Migración.

#### 4.9 Gráfica No. 9 ¿Cuáles son sus razones principales para visitar la página web de la Dirección General de Migración en Guatemala?

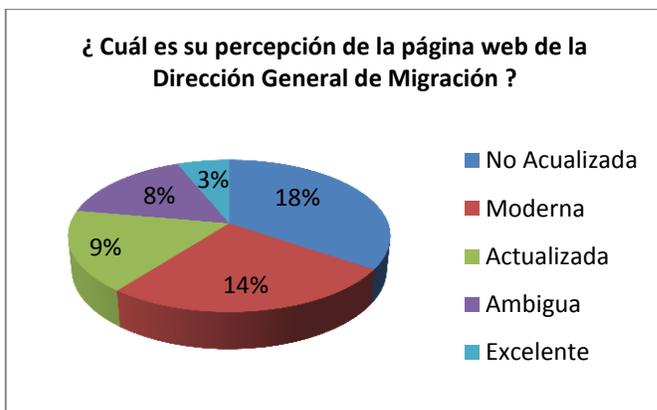


Respuestas	Total	%
No la conocen	74	48%
Información migratoria	60	39%
Requisitos y formularios	7	4%
Convenios y leyes migratorias	6	4%
Actividades programadas, horarios	2	1%
Fácil acceso	6	4%
Total	155	100%

Fuente: elaboración propia

Según información recabada durante la encuesta realizada se observa que el 39% requiere información migratoria general, mientras que un 4% realiza su búsqueda por ser un medio de fácil acceso.

#### 4.10 Gráfica No. 10 ¿Cuál es su percepción de la página web de la Dirección General de Migración?

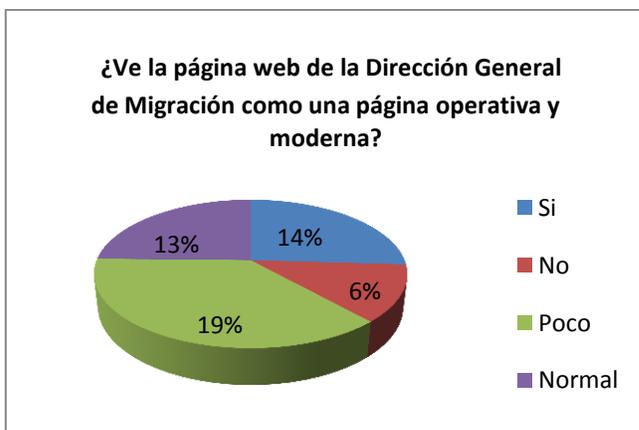


Respuestas	Total	%
No la conocen	74	48%
No Actualizada	28	18%
Moderna	21	14%
Actualizada	14	9%
Ambigua	13	8%
Excelente	5	3%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

Una buena proporción del total de las personas encuestadas, percibe que la página web de la Dirección General de Migración no se encuentra actualizada, mientras que un considerable porcentaje lo percibe de manera moderna.

#### 4.11 Gráfica No. 11 ¿Ve la página web de la Dirección General de Migración como una página operativa y moderna?

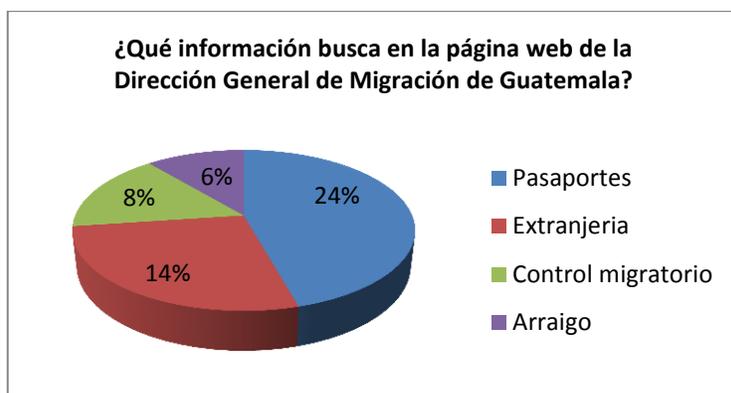


Respuestas	Total	%
No la conocen	74	48%
Poco	30	19%
Sí	21	14%
Normal	20	13%
No	10	6%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

La gráfica No. 11 permite confirmar los resultados obtenidos de la gráfica No.10, reflejando que un 14% considera que es poco la modernización y operatividad del sitio web de la Dirección General de Migración.

#### 4.12 Gráfica No. 12 ¿Qué información busca en la página web de la Dirección General de Migración?

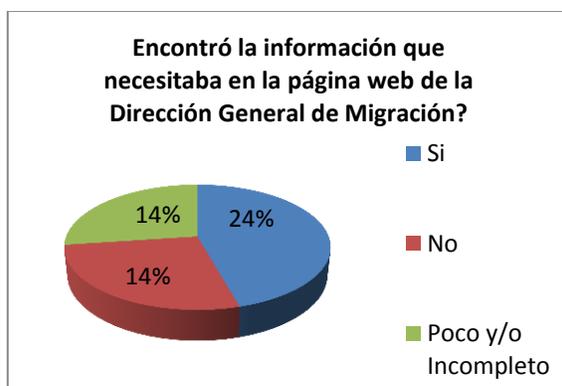


Respuestas	Total	%
No la conocen	74	48%
Pasaportes	37	24%
Extranjería	22	14%
Control migratorio	13	8%
Arraigo	9	6%
Total	155	100%

Fuente: elaboración propia

En los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada, la mayor parte de personas solicita información de la Subdirección de Documentos de Identificación Internacional (Pasaportes).

#### 4.13 Gráfica No. 13 ¿Encontró la información que necesitaba en la página web de la Dirección General de Migración?

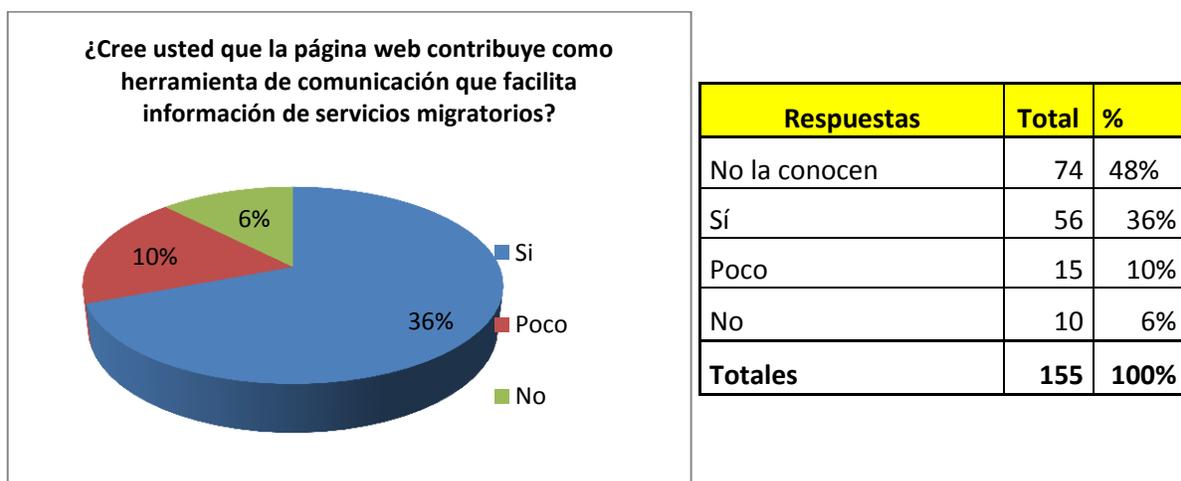


Respuestas	Total	%
No la conocen	74	48%
Sí	37	24%
No	22	14%
Poco y/o Incompleto	22	14%
Total	155	100%

Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos en esta gráfica muestran que el 14% de usuarios no encontró información en la página, así también otro 14% informa haber encontrado poca e incompleta información, dando un total de 28% de insatisfacción de usuarios que manifestaron no haber encontrado información migratoria en sitio web de Migración.

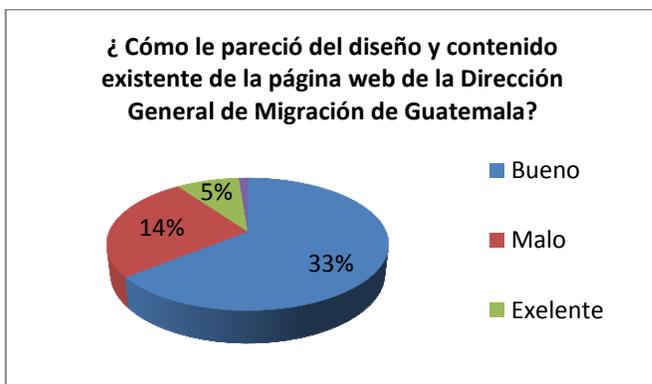
4.14 Gráfica No. 14 ¿Cree usted que la página web contribuye como herramienta de comunicación que facilita información de servicios migratorios?



Fuente: elaboración propia

Se puede observar en la gráfica número 14, que el 36% de usuarios sí considera la página web como una herramienta de comunicación que facilita información de servicios migratorios.

#### 4.15 Gráfica No. 15 ¿Cómo le pareció el diseño y contenido existente de la página web de la Dirección General de Migración?

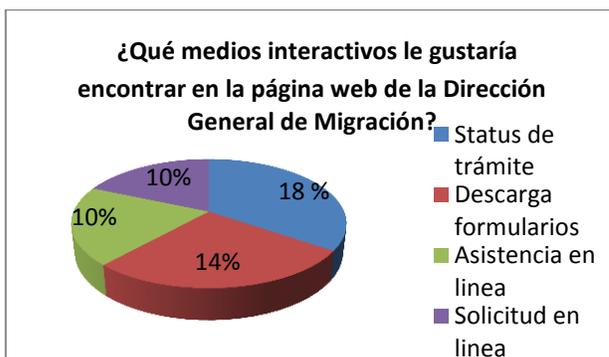


Respuestas	Total	%
No la conocen	74	48%
Bueno	52	33%
Malo	21	14%
Excelente	7	5%
Muy Malo	1	0%
Total	155	100%

Fuente: elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la gráfica No. 15 se observa que el 33% considera bueno el diseño del sitio web, y el 14% lo considera malo debido a la falta de actualización y ordenamiento de información migratoria.

#### 4.16 Gráfica No. 16 ¿Qué medios interactivos le gustaría encontrar en la página web de la Dirección General de Migración?



Respuestas	Total	%
No la conocen	74	48%
Status de trámite	28	18%
Descarga formularios	22	14%
Asistencia en línea	16	10%
Solicitud en línea	15	10%
Total	155	100%

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos un 18% del total de usuarios encuestados indica que debería de haber un sistema en donde se pueda observar el seguimiento y/o status de sus trámites realizados en las diferentes secciones de la Dirección General de Migración, así como un 14% solicita descargar los formularios requeridos por la Dirección General de Migración y con ello lograr agilizar los trámites migratorios.

#### 4.17 Diagnóstico

La Dirección General de Migración es una dependencia del Ministerio de Gobernación, su función principal es el cumplimiento de la Ley de Migración y su Reglamento; según decreto número 95-98 del Congreso de la República y acuerdo Gubernativo número 529-99.

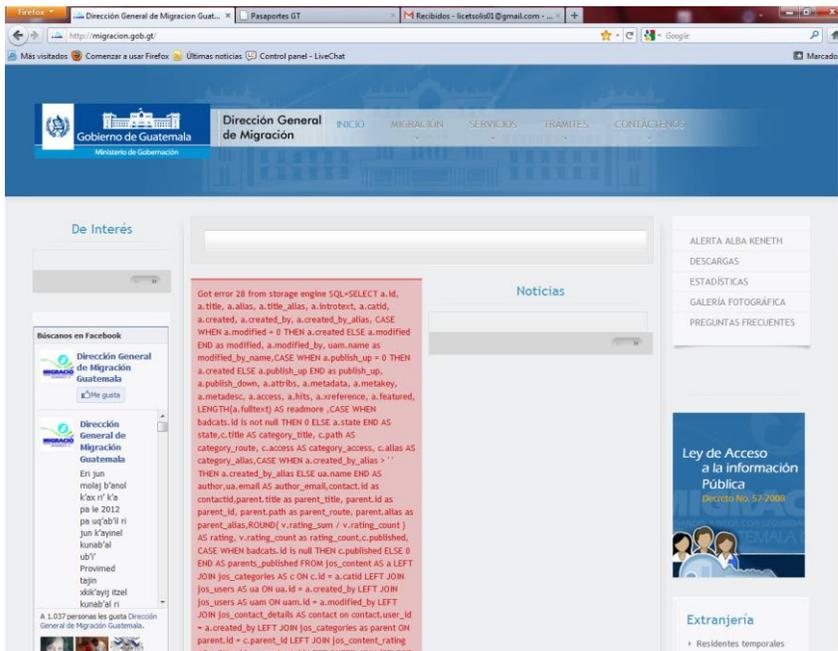
En el artículo 1 de la Ley de Migración y su reglamento (p.10), establece: “La presente ley tiene por objeto garantizar un eficaz ordenamiento migratorio, regulando la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional, así como la permanencia de estos últimos dentro del mismo. “

Uno de los medio utilizados por la Dirección General de Migración para informar a las personas guatemaltecas y extranjeras de los temas migratorios es la página web [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt) . Se pudo establecer según investigación de campo y recopilación de información, que la página web actual de la institución no se encuentra actualizada y en algunos casos los usuarios no poseen conocimiento de esta.

Mediante la encuesta realizada se logró establecer a través de la gráfica No.5 que un 48% de usuarios no poseen conocimiento de la existencia de la página web, así como la percepción de no estar actualizada que asciende a un 18%.

La página web de la Dirección General de Migración, actualmente se encuentra desordenada y con información repetitiva, según muestra el sitio [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt) encontrando información no actualizada así como horarios de atención.

#### 4.17.1 Diseño anterior de la página web de la Dirección General de Migración.



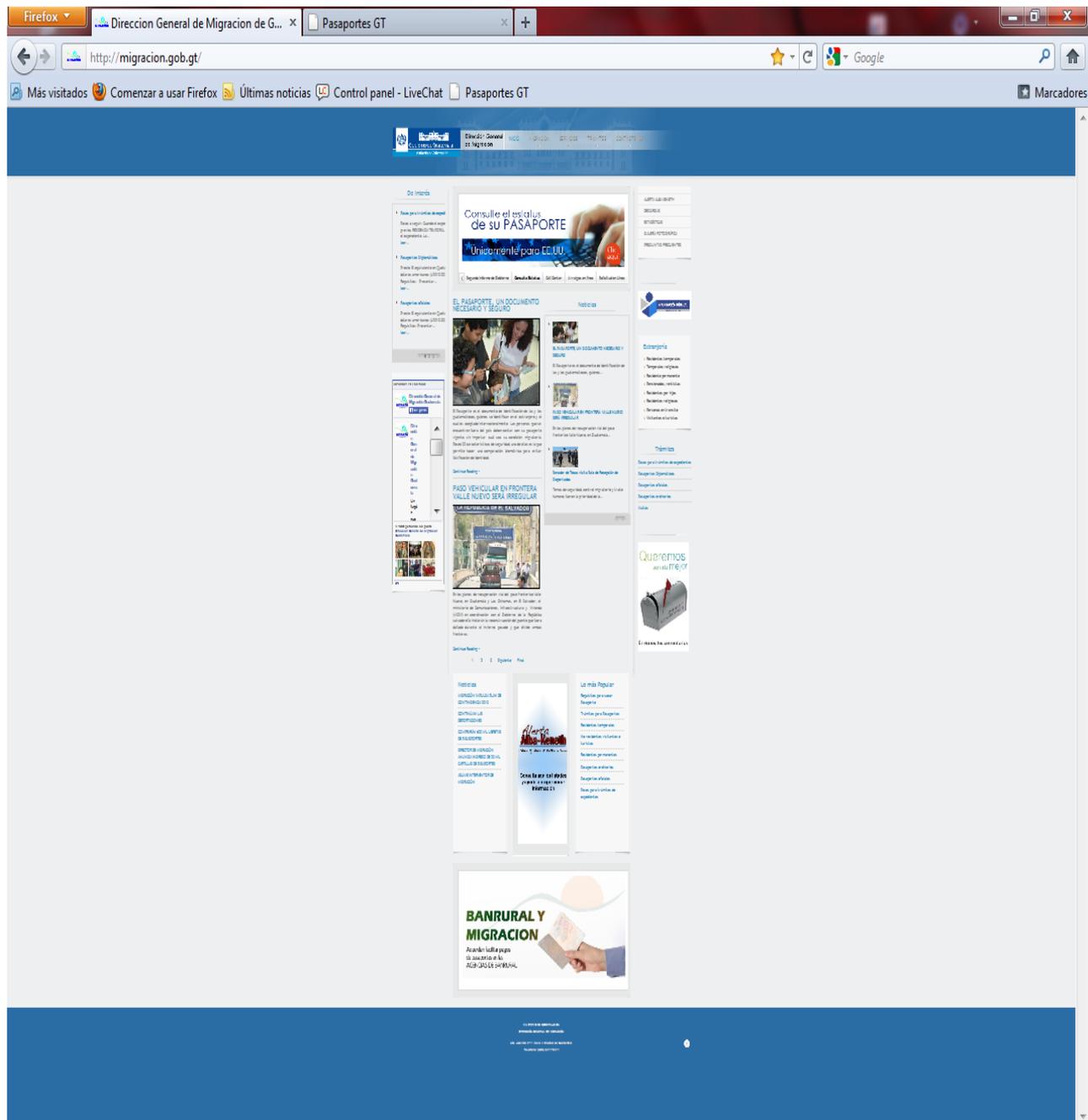
Fecha de consulta 03-08 -2013



Fecha de consulta 03-08-2013

## 4.17.2 Página web actual de la Dirección General de Migración

Fecha Consulta 29-01-2014



## Conclusiones

- Se ha evidenciado mediante la gráfica No.08, que un 42% si ha requerido los servicios e información migratoria plasmada en la página web de Migración.
- Se pudo determinar que el 24% de usuarios requiere información de la Subdirección de Documentos de Identificación Internacional y un 14% verifica información de la Subdirección de Extranjería.
- Los resultados obtenidos de la gráfica No. 4 muestra que un 77% frecuenta la Internet diariamente de los cuales un 52% requiere servicios migratorios.
- Según las gráficas No. 10 y 13, el porcentaje mayor de los usuarios encuestados, manifiesta que la información plasmada de la página web de la Dirección General de Migración no se encuentra actualizada y la información está incompleta.
- A su vez, se constató que en la página web [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt), en la sección de inicio, existe duplicidad de información, la cual convierte dicho centro de información en un medio repetitivo y con un alto riesgo de confundir al usuario en los requisitos migratorios, como se puede apreciar en la sección de noticias, la cual carece de fecha de publicación.
- El diseño de la página web de la Dirección General de Migración es bueno, según resultados obtenidos en la gráfica No. 15. No obstante, el 14% indica que no es así, por lo que debe de ser más operativa y moderna según los resultados obtenidos en la encuesta.

## Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades de la Dirección General de Migración, en conjunto con los jefes de la Subdirección de Extranjería, Pasaportes y Control Migratorio, que nombren a un técnico en informática especializado en sitios web, el cual será responsable de actualizar, retroalimentar y ordenar la información migratoria relacionada a cada departamento y de acuerdo a la Ley de Migración y su reglamento.
- Por la importancia de los servicios migratorios y la cantidad de personas extranjeras que desean ingresar a Guatemala, es necesario poseer información en un idioma adicional al español, contemplando la accesibilidad de una página en Inglés por ser un idioma comercial y de fácil comprensión a nivel internacional.
- Por ser una dependencia de Gobernación, los colores no pueden ser modificados. Sin embargo se sugiere plasmar un diseño amigable, ordenado, interactivo y de fácil acceso, para que el usuario perciba una página moderna y actualizada.
- Por ser una institución migratoria es importante conocer los términos adecuados para realizar consultas en esta materia, por lo que se recomienda realizar un glosario de las palabras migratorias relevantes y con ello lograr un mensaje claro hacia el usuario que requiera servicios migratorios.
- Entre los servicios de modernización se sugiere implementar chat en línea, descarga de formularios migratorios, status de expedientes, link de enlace entre dependencias como: consulados de Guatemala a nivel mundial, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Gobernación.

- Se recomienda fortalecer la divulgación de la página web de la Dirección General de Migración, por medio del buzón de bienvenida de la planta telefónica de oficinas centrales de Migración 2411-2411, así como implementar el [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt) en las campañas que realiza la institución.
- Establecer un sistema de enlaces de boletines informativos en donde cada usuario que desee recibir información migratoria a su correo electrónico, lo podrá solicitar a través de la página web de Migración. Así mismo crear la sección de noticias relevantes relacionado a temas migratorios.
- Un orden adecuado en la página web de Migración y con base en las necesidades de los usuarios, permitirá una mejor comprensión en temas, trámites y requisitos migratorios a nivel guatemalteco y extranjero.

## Introducción de la propuesta de diseño

El fin principal de una página web es comunicar, informar y convencer del contenido de la misma, manteniendo información actualizada, ordenada e interactiva.

En la actualidad la Internet forma parte de la comunicación en la sociedad es un medio de comunicación masivo de fácil acceso y multilingüe, a su vez puede ser consultado en cualquier parte del mundo y en cualquier horario.

Con base a los resultados obtenidos, se presenta la propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración y la información migratoria de acuerdo a las necesidades del usuario.

En la presente propuesta se podrá visualizar cada requisito y/o trámite a realizar según el departamento requerido, costo de trámites, verificación de status de trámite y un orden adecuado de la información plasmada.

Se propone una página web moderna, con servicio de chat en línea, link de enlaces entre dependencia involucradas, sección de noticias relevantes según los temas migratorios del momento.

A su vez se propone fortalecer la divulgación del [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt) y con ello lograr aumentar las visitas a dicho sitio web.

## Justificación

Es importante poseer un sitio web, ya que es un medio informativo que puede brindar soporte migratorio de una manera efectiva y veraz las 24 horas del día, los 365 días del año.

Cada día la tecnología está avanzando y modernizándose, es por ello que es importante poseer una página web, moderna, interactiva y ordenada.

Se logro establecer que la página web actual de la Dirección General de Migración, posee varios elementos que logran confundir al usuario, así también se visualizo que únicamente posee información en el idioma español.

Se presenta la propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración, basados al estudio realizado, logrando proponer una página web que requiere el guatemalteco y extranjero de una manera ordenada, amigable y sobre todo confiable.

### Objetivos de la propuesta de diseño

- Diseñar una página web ordenada, interactiva y actualizada.
- Informar a los usuarios noticias relevantes de la Dirección General de Migración y los servicios que presta dicha institución.
- Modernizar la página web con servicio de chat en línea, página web en idioma Ingles.

## Propuesta de diseño

Con base en la necesidad del usuario se presenta la propuesta de comunicación para el diseño de la página web de la Dirección General de Guatemala.

- El tipo de letra a utilizar en la presente propuesta es cambria tamaño 12, ya que nos permite poseer una mejor lectura, así también los colores azul y celeste, ya que son colores Gubernamentales, los cuales no pueden ser alterados.
- Se propone que los logotipos institucionales, se encuentren visibles en la página de inicio del sitio web de Migración, dichos logotipos son; informe de segundo año de Gobierno, alerta Alba-Kenneth, información pública y logotipo del Gobierno de Guatemala.
- En la parte superior se propone los link móviles de: Informe de segundo año de gobierno, atención connacionales radicados en Estados Unidos de Norte América, arraigo en línea ,solicitud en línea, status de trámites en la subdirección de Extranjería.
- Al lado derecho se presenta el menú de inicio, desplegando información completa de la institución, dirección de oficinas centrales, horario de atención, misión, visión, objetivos, autoridades superiores, organigrama, ley de Migración y su reglamento.
- Como segundo campo se posee el link de Subdirección de Operaciones de Extranjería, en el se presenta todo lo relacionado a dicha subdirección, tipos de visas, residencias, permisos para permanecer en el territorio guatemalteco de manera legal a toda aquella persona extranjera, así como presentar un tarifario en donde se indique el valor por trámite, color de

folder, verificación y seguimiento de solicitudes realizadas en dicha subdirección.

- En la sección de Control Migratorio, se presenta detalle de información en cuanto a certificación de movimiento migratorio, regularización migratoria, corrección de movimiento migratorio, certificación de carencia de arraigo, así como el link para descargar formulario correspondiente y tarifario enfocado a la subdirección de Control Migratorio de la Dirección General de Migración.
- En la unidad de control migratorio se desplegará información de las delegaciones, en cuanto a su ubicación y horario de atención.
- El link de pasaportes informará todos los requisitos para tramitar pasaportes ordinarios, oficiales y diplomáticos en Guatemala, así como los trámites que pueden realizar en dicha subdirección, detalle de las sedes departamentales y horarios de atención.
- A su vez se adjunta requisitos para solicitar pasaporte en cualquier Embajada y Consulado de Guatemala a nivel mundial, brindando información de precios, pases especiales, direcciones y números telefónicos a nivel consular.
- En la sección de denuncias se puede captar toda aquella inconformidad y denuncia que desee presentar el usuario, respondiendo cada una vía electrónica, de acuerdo a la investigación del departamento de oficina de responsabilidad profesional –ORP- .
- Contáctenos, un link en donde el usuario deberá de llenar formulario correspondiente y consultar sus dudas relacionadas a la Dirección General

de Migración a su vez confirmar de manera escrita si desea recibir periódicamente información migratoria a través de su correo electrónico.

- Alerta Alba Keneth, indispensable para conocer, apoyar y denunciar algún hecho relacionado a la desaparición de niños en Guatemala.
- Información Pública, ícono visible para que así el usuario pueda obtener información de la Dirección General de Migración según lo establece el decreto 57-2008.
- Entre la propuesta de comunicación se establece un servicio Chat On-line, lo que pretende es asesorar al usuario de una manera directa y en línea, relacionado con temas migratorios.
- En la parte central del sitio web, un despliegue de boletines con noticias destacadas de la Dirección General de Migración, identificándolas por fecha y relevancia.
- Un ícono referencial de pasaporte para que los usuarios de nacionalidad Guatemalteca, puedan obtener información relacionada a pasaportes de una manera inmediata y actualizada.
- En un segundo ícono se aprecia información exclusiva para toda aquella persona Extranjera, visualizando información de trámites realizados en la subdirección de Extranjería.
- En el tercer ícono se puede asesorar a toda persona guatemalteca interesada en viajar hacia otros países, si es requerida visa correspondiente y link de acceso para ubicar embajadas de los países interesados.

- La redes sociales son un medio de comunicación que está tomando fuerza, es por ello que existe entre la presente propuesta un link direccional de Facebook y Twitter, accesible para toda aquella persona que requiera información a través de estos medios.
- Se presenta una propuesta ordenada, clara e identificada por cada subdirección y trámites que realiza la Dirección General de Migración y con ello lograr un orden de búsqueda según el interés del usuario.

## Propuesta gráfica de la Dirección General de Migración



## Propuesta Económica

La siguiente propuesta económica es proporcionada por Ink Desings quienes son expertos en la elaboración de páginas web.

<b>Objetivo</b>	<b>Costo</b>	<b>Observaciones</b>
Inventario de Contenido	\$150	Redacción y revisión de contenido
Diseño Web	\$300	Diseño
Diseño web responsivo	\$150	Adaptación de contenido a cualquier aparato móvil
Desarrollo web	\$500	Aprobación del diseño e inicio del desarrollo web
Total	\$1,100	

El valor de la presente cotización es al tipo de cambio del día que se confirme el proyecto, dando un aproximado en quetzales de Q8, 800.00 cancelando 50% del valor total, al inicio del proyecto y el otro 50% al concluir la página web.

La propuesta de comunicación para el rediseño de la página web de la Dirección General de Migración, no genera un gasto económico para la institución, ya que está contemplado la elaboración de dicha propuesta sea realizada por la gerencia de informática de dicha institución.

## Bibliografía consultada

### Libros

- Diccionario enciclopédico Larousse, 2001, Séptima edición. 1.785 p.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar 2003. Metodología de la investigación Mexico. p. 705.
- Interiano, Carlos. 2001. Semiología y comunicación, Guatemala 7<sup>a</sup>. Edición p. 111.

### Folleto

- Pedroza, Luis, 2007. Planificación de las Comunicaciones, Guatemala, p 44.

### Leyes Consultadas

- Ley de Migración y su reglamento, Decreto numero 95-98 del Congreso de la república y acuerdo Gubernativo numero 529-99.
- Leyes de Migración de Guatemala. Azurdia Alfaro Roberto. Recopilación de leyes publicaciones del Ministerio de Gobernación, Guatemala 1979.
- Manual de políticas, normas, procesos y procedimientos de la Dirección General de Migración, Octubre 2009.

## Medios Escritos

- Montufar, Rodrigo 2013. El puesto de director general o de interventor de Migración Concentra demasiado poder. Prensa Libre Guatemala 14-04-2013 p. 22
- Orellana Patricia 2013. Veinte años de Red Libre. Prensa Libre Guatemala 01-05-2013 p.40

## Tesis de Grado

- Aceituno Castro, Glendi Karina. 2001. Caracterización de Internet como canal, medio herramienta de comunicación / información. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 59 p.
- Álvarez Cajas, Víctor Manuel. 1988. Tamaño de la muestra: Procedimientos usuales para su determinación. Tesis de Maestría. México: Universidad Nacional de México. Centro de Estadística y Cálculo. Colegio de Postgraduados.
- Ballina Talento, Guillermo. 2008. La evolución de internet como medio de comunicación masivo. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 80p.
- Barahona Ortiz, Mynor René. 2011. Diagnóstico y propuesta de Relaciones Públicas de la Dirección General de Migración. Tesis Licenciado en Ciencias

- de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 52p.
- Belbetòn Carrillo de Gálvez, Nidia Zulema.1997. Internet como nuevo medio de comunicación. Tesis licenciada en Ciencias de la Comunicación Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 79p.
  - Lepe López, Claudia Patricia. 2003. Internet como medio publicitario. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 146 p.
  - Méndez Jacobo, Víctor Omar. 2005. Estrategias para la optimización del servicio al cliente de la Dirección General de Migración caso práctico. Tesis Administración de Empresas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. 184 p.
  - Pur Aceituno, Erick Fernando.2009. El uso de internet en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Calos de Guatemala. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad de san Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 59p.
  - Román Chávez, Regina. 2010. La página web de la municipalidad de Villa Nueva, una herramienta de comunicación institucional y de servicio. Tesis Licenciado en Ciencia de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 67p.
  - Vásquez Mèdez, Heidy Karina. 2005. Internet por satélites para contribuir al desarrollo de las comunidades rurales en Guatemala. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 64 p.

## E-grafía

- Corrales Díaz, Carlos. Los usos educativos del web  
[http://docente.ucol.mx/vcatita/public\\_html/webdelamaestria/web.htm](http://docente.ucol.mx/vcatita/public_html/webdelamaestria/web.htm).  
Consulta efectuada el 07 de Marzo 2013.
- Diccionario de Informática. Concepto del termino de sitio web  
[www.alegsa.com.ar](http://www.alegsa.com.ar).  
Consulta efectuada el 07 de Marzo del año 2013.
- El Internet <http://tagu.com.arg>.  
  
Consulta efectuada el 23-03-2013
- Morales Campos, Estela, año 2009 Internet y sociedad.  
[www.revista.unam.mx](http://www.revista.unam.mx).  
Consulta efectuada el 10-03-2013.
- Lamarca Lapuente, Maria Jesús, Historia  
[www.http://www.hipertexto.info/documentos/h\\_www.htm](http://www.hipertexto.info/documentos/h_www.htm).  
Consulta efectuada el 23-03-2013

## ANEXOS

Modelo de la encuesta

Universidad San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Proyecto de tesis: Diagnóstico y propuesta de comunicación para el diseño de página web de la Dirección General de Migración de Guatemala.

=====

Edad:                      Género:                      F                      M  
Grado de escolaridad:    Básico                      Diversificado                      Universitario

1) ¿Con qué frecuencia utiliza usted el Internet?

Diariamente                      Semanalmente                      Mensualmente                      Otros

2) ¿Conoce usted la página web de la Dirección General de Migración de Guatemala y la información que en ella puede encontrar?

Si    No

3) En caso de ser negativa la respuesta, ¿podría indicar el motivo del desconocimiento de la página web de la Dirección General de Migración?.

No posee acceso a internet                      No utiliza internet  
No sabía que existe página web                      Otros:

4) ¿Por qué medios le gustaría obtener información de la Dirección General de Migración?

Correo electrónico                      volante                      otros:

Redes Sociales                      afiches

5) ¿Ha utilizado la página web de la Dirección General de Migración de Guatemala?

Si                                      No                                      A veces

6) ¿Cuáles son sus razones principales para visitar la página web de la Dirección General de Migración en Guatemala?

7) ¿Cuál es su percepción de la página web de la Dirección General de Migración?

Excelente      Ambigua      Moderna      Actualizada      Otros

8) ¿Ve la página web de la Dirección General de Migración como una página operativa y moderna?

Si                                      No                                      Poco                                      Nulo

9) ¿Qué información busca usted en la página web de la Dirección General de Migración de Guatemala?

10) ¿Encontró la información que necesitaba en la página web de la Dirección General de Migración?

11) ¿Cree usted que la página web contribuye como herramienta de comunicación que facilita información de servicios migratorios?

Si                                      No                                      Poco                                      Nulo

12) ¿Cómo le pareció el diseño y contenido existente, de la página web de la Dirección General de Migración?

Excelente

Bueno

Malo

Muy malo

13) ¿Qué medios interactivos le gustaría encontrar en que la página web de la Dirección General de Migración?

Asistencia en línea

Solicitud en línea

Enlace directo para efectuar consultas

Otros



#### **Programación de proyecto**

##### **Inventario de contenido**

Se recopilará todo material gráfico (logos, imágenes, presentaciones etc.) y se definirán los elementos de diseño a utilizar para fortalecer la imagen de la marca. Así mismo, se entregarán los textos que se encontraran dentro de la página web. (En el caso de que no tengan textos, nosotros también podríamos desarrollarlos.)

- Textos (quienes somos, descripción de proyectos, contacto, servicios etc.).
- Colores.
- Tipografías

##### **Diseño Web**

Trabajaremos con el diseño de la estructura que tendrá la página web y cada una de las secciones dentro de ella. Se diseñaran un total de 2 ejemplos diferentes basados en el inventario de contenido.

##### **Diseño web responsivo**

Se realizará un diseño que se adapte a cualquier tipo de dispositivo, para que el contenido de la web pueda llegar a cualquier usuario desde cualquier dispositivo.

##### **Desarrollo web**

Luego de ser aprobado el diseño, se iniciará con el desarrollo de la página web y el gestor de contenidos tal y como fue diseñado y aprobado en el diseño web.

##### **Ajustes y cambios**

Previo a la entrega del proyecto, se realizará una revisión entera de la web por si hay comentarios y/o correcciones así como para ajustar detalles.

##### **Entrega final del Proyecto**

Luego de ser aprobado el proyecto, la web se publicará y estará abierta al público.



### Tiempos & Costes

El tiempo estimado de desarrollo de la página web es de 1 mes. Este es solo un estimado de días, depende de la comunicación con ustedes para poder cumplirse el plazo de entrega, y que en especial el inventario de contenido quede bien definido desde un inicio.

#### Página web con

Inventario de contenido: \$150.00 (incluye revisión de contenido y redacción del contenido en la web.)



Diseño web: \$300.00



Diseño responsivo: \$150.00



Desarrollo web: \$500.00



Total: \$1,100.00

Este es un estimado del coste del proyecto, puede variar dependiendo de las variantes que puedan surgir en el proyecto. Superando o disminuyendo la suma anterior.

**ink designs**  
Diseño y Posicionamiento Web  
Mario Sánchez Maselli

*Ley de Migración y su Reglamento*

---

**ACUERDO GUBERNATIVO NUMERO 529-99**

Guatemala, 20 de julio de 1999.

**El Presidente de la República,**

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Decreto Número 95-98 del Congreso de la República, de fecha veintiséis de noviembre de mil novecientos noventa y ocho, se promulgó la Ley de Migración, con el objeto de garantizar un eficaz ordenamiento migratorio, regulando la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional, así como la permanencia de estos últimos dentro del mismo,

**CONSIDERANDO:**

Que para la adecuada aplicación de la Ley de Migración, deben desarrollarse sus normas en forma reglamentaria, por lo que deben dictarse las respectivas disposiciones legales.

**POR TANTO:**

En el ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 183, inciso e) de la Constitución Política de la República de Guatemala, y a lo que establece el artículo 117 de la Ley de Migración, Decreto Número 95-98 del Congreso de la República,

**ACUERDA:**

Emitir el siguiente:

**REGLAMENTO DE LA LEY DE MIGRACION**

*Ley de Migración y su Reglamento*

---

**DECRETO NUMERO 95-98**

**EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA**

**CONSIDERANDO:**

Que el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia, su fin supremo es el bien común; y que Guatemala normará sus relaciones con otros Estados, de conformidad con los principios, reglas y prácticas internacionales, con el propósito de contribuir al mantenimiento de la paz y la libertad.

**CONSIDERANDO:**

Que los procesos de transformación de la sociedad, que se vienen dando a nivel mundial, nos obligan a unificar y modernizar los procedimientos legales en materia migratoria, con el fin de regular todo lo relativo al ingreso, permanencia, como la salida del país, tanto de nacionales como extranjeros, que permitan el ejercicio del derecho de libre locomoción para los habitantes del mundo, con las limitaciones que la ley señala.

**CONSIDERANDO:**

Que el desarrollo de la sociedad guatemalteca, aunado a la transformación de las distintas sociedades del mundo, hace absoleta la Ley de Migración vigente, siendo por consiguiente necesario emitir un cuerpo normativo que regule todo lo relacionado con el movimiento y control migratorio dentro del país, a la par que establezca los requisitos, infracciones, delitos, así como sanciones y penas para aquellas personas nacionales o extranjeras que busquen violarlos para beneficio de terceras personas y no del Estado como ente rector.

**POR TANTO:**

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala,

**DECRETA:**

La siguiente,

**LEY DE MIGRACION**