

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TRABAJO DE GRADUACIÓN



IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN
SOCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN GABRIEL,
SUCHITEPÉQUEZ.

Alexander Estrada Maldonado
Carné: 201143753

Mazatenango, Suchitepéquez, octubre de 2017

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TRABAJO DE GRADUACIÓN



IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN
SOCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN GABRIEL,
SUCHITEPÉQUEZ.

Trabajo de Graduación

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Alexander Estrada Maldonado

Previo a optar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Revisor

MSc. Bryan Josué Torres Alvarado

Mazatenango, Suchitepéquez, octubre de 2017

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

AUTORIDADES

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo	Rector
Dr. Carlos Enrique Camey Rodas	Secretario General

CONSEJO DIRECTIVO

DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano	Director
----------------------------------	----------

Representantes de Docentes

MSc. José Norberto Thomas Villatoro	Secretario
Dra. Mirna Nineth Hernández Palma	Vocal

Representante Graduado del Centro Universitario de Suroccidente

Lic. Ángel Estuardo López Mejía	Vocal
---------------------------------	-------

Representantes Estudiantiles

Licda. Elisa Raquel Martínez González	Vocal
Br. Irrael Esduardo Arriaza Jerez	Vocal

**AUTORIDADES DE COORDINACIÓN ACADÉMICA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

Coordinador Académico

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas

MSc. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa

Coordinador de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. Luis Carlos Muñoz López

Coordinador de las carreras de Pedagogía

Lic. Mauricio Cajas Loarca

Coordinador carrera Ingeniería en Alimentos

Ph. D. Marco Antonio del Cid Flores

Coordinador carrera Ingeniería Agronomía Tropical

Ing. Agr. Edgar Guillermo Ruiz Recinos

Coordinadora carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

Inga. Agra. Iris Yvonee Cárdenas Sagastume

**Coordinadora de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y
Notario**

MSc. Tania María Cabrera Ovalle

Coordinador de Área

Lic. José Felipe Martínez Domínguez

**Carreras Plan Fin de Semana
Del Centro Universitario de Suroccidente**

Coordinadora de las carreras de Pedagogía

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez

**Coordinadora carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la
Comunicación**

MSc. Paola Marisol Rabanales

Dedicatoria.

- A Dios.** Por la sabiduría y entendimiento que me brindó para emprender esta travesía; este éxito te lo debo a ti Señor bendito.
- A mis padres.** Mario Luis Estrada y Tomasa Maldonado. Por darme la vida, lo más valioso en la tierra.
- A mis abuelos.** Mariano Estrada y Hermelinda Maldonado (+) por sus cuidados desde niño, por sus consejos y apoyo hasta el último día. Más que abuelos fueron mis padres. Este triunfo es nuestro.
- A mis hermanos.** Clara Marili, Orquídea Adelina, Mariano Antonio, María Luisa y Secundino Gabriel, que a pesar de no vivir en la misma casa, siempre han estado a mi lado en diferentes momentos de mi vida.
- A mis tíos.** Amado Olegario Alonzo y Clara Luz Estrada. Por su apoyo incondicional desde niño. Los quiero como no tienen idea.
- A mi esposa.** Carmen Beatríz López, por creer en mí en todo momento. Por su apoyo incondicional para emprender este viaje que termina este día. Este partido lo ganamos los dos mi amor.
- A mis hijos.** Mariano Alexander y Santiago Luis, por ser fuente inagotable de todo mi amor y demostrarme que los objetivos se alcanzan, si hay tenacidad. Mariano por haberme dado la fortaleza para continuar el camino hacia este triunfo. Santi por enseñarme que los esfuerzos valen y son gratificantes en esta vida, sé que estas en tus primeros días de vida. Pero tu nombre está en mi trabajo de graduación. Los amo.
- A mis compañeros.** Jorge Ixcaquic y Cecilia Tiu, por enseñarme que cuando se quiere superar no importa cuántos kilómetros haya que recorrer para asistir a las clases. Más que amigos y compañeros. Ustedes son mis hermanos. Nunca los voy a olvidar.

Agradecimientos.

- A Dios.** Por el trabajo, la salud y la bendición de finalizar una carrera universitaria.
- A la tricentenaria:** Universidad de San Carlos de Guatemala, y al Centro Universitario de Suroccidente (Cunsuroc) por la dicha y orgullo de haber egresado de este centro de estudios. Gracias USAC.
- A mis catedráticos:** Por la voluntad y paciencia de compartir sus experiencias y conocimientos. Que a pesar de la distancia siempre llegaban con una sonrisa motivadora que invitaba a seguir en este viaje maravilloso de aprendizaje. Muchísimas gracias. Todos ustedes, están en mi libro de los mejores maestros.
- A mis suegros:** Santiago López y Carmelina Jaibal. Por su apoyo incondicional. Gracias por existir y por convertirse en los pilares fundamentales en mi vida.
- A mi unidad de práctica:** Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Específicamente al alcalde José Luis Ixcoy Quiñónez por brindarme las facilidades de desarrollar el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS). También a su esposa Marina Cilin. Por su apoyo incondicional.
- A mis amigos.** Por su apoyo incondicional: Omar Méndez, Bernabé Sánchez, Albert López y Raúl Ramos, en especial a Rudy Santisteban porque él fue quien me brindó las facilidades de seguir estudiando cuando formamos parte del personal de Radio Indiana de Radio Corporación Nacional. A Gerardo Hernández, director de Región Más de Cable DX por creer en mi trabajo.

Índice General

<i>Autoridades</i>	<i>i</i>
<i>Coordinación Académica</i>	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimientos</i>	<i>iv</i>
<i>Introducción</i>	<i>1</i>
1. Diagnóstico	2
1.1. Objetivos	2
1.1.1. Objetivo general.....	2
1.1.2. Objetivos específicos	2
1.2. Metodología.....	3
2. Informe	7
2.1. Objetivos	7
2.1.1. Objetivo general.....	7
2.1.2. Objetivos específicos	7
2.2. Descripción general de la unidad de práctica.....	7
2.3. Informe de la o las estrategias de comunicación	8
2.4. Definición del problema	9
2.5. Justificación.....	11
2.6. Objetivos específicos.....	12
2.7. Materiales y Métodos.....	13
2.8. Presentación y discusión de resultados.....	15
3. Conclusiones	18
4. Recomendaciones	20
5. Bibliografía	22
6. Referencias Bibliográficas	23
7. ANEXOS	25
ANEXO A – Organigrama de la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.....	25
ANEXO B – Árbol del problema.....	26
ANEXO C – Guía de observación	27
ANEXO D – Entrevistas a profundidad	28
ANEXO E – Modelo de encuesta	35
ANEXO F – Gráficas estadísticas.....	37

ANEXO G – FODA	65
ANEXO H – Fotografías	68
ANEXO I – Cronograma de actividades de acuerdo a la estrategia.....	100
ANEXO J – Ejemplos de materiales ejecutados	101
ANEXO K – Manual de Funciones de Comunicación Social.....	114
ANEXO L – Material utilizado para el taller de capacitación	123

Índice de gráficas

Gráfica 1.....	37
Gráfica 2.....	38
Gráfica 3.....	39
Gráfica 4.....	40
Gráfica 5.....	41
Gráfica 6.....	42
Gráfica 7.....	44
Gráfica 8.....	45
Gráfica 9.....	46
Gráfica 10	47
Gráfica 11	48
Gráfica 12	49
Gráfica 13	50
Gráfica 14	51
Gráfica 15	52
Gráfica 16	53
Gráfica 17	54
Gráfica 18	55
Gráfica 19	56
Gráfica 20	57
Gráfica 21	58
Gráfica 22	59
Gráfica 23	60
Gráfica 24	61
Gráfica 25	62
Gráfica 26	63
Gráfica 27	64

Índice de cuadros

Cuadro 1	27
Cuadro 2	37
Cuadro 3	38
Cuadro 4	39
Cuadro 5	40
Cuadro 6	41
Cuadro 7	42
Cuadro 8	44
Cuadro 9	45
Cuadro 10	46
Cuadro 11	47
Cuadro 12	48
Cuadro 13	49
Cuadro 14	50
Cuadro 15	51
Cuadro 16	52
Cuadro 17	53
Cuadro 18	54
Cuadro 19	55
Cuadro 20	56
Cuadro 21	57
Cuadro 22	58
Cuadro 23	59
Cuadro 24	60
Cuadro 25	61
Cuadro 26	62
Cuadro 27	63
Cuadro 28	64
Cuadro 29	65
Cuadro 30	100

Índice de figuras

Figura 1	25
Figura 2	26
Figura 3	68
Figura 4	68
Figura 5	69
Figura 6	69
Figura 7	70
Figura 8	70
Figura 9	71
Figura 10	72
Figura 11	72
Figura 12	73
Figura 13	73
Figura 14	74
Figura 15	74
Figura 16	75
Figura 17	75
Figura 18	76
Figura 19	76
Figura 20	77
Figura 21	77
Figura 22	78
Figura 23	78
Figura 24	79
Figura 25	79
Figura 26	80
Figura 27	80
Figura 28	81
Figura 29	81
Figura 30	82
Figura 31	82
Figura 32	83
Figura 33	83
Figura 34	84
Figura 35	84
Figura 36	85
Figura 37	85
Figura 38	86
Figura 39	86

Figura 40.....	87
Figura 41.....	87
Figura 42.....	88
Figura 43.....	88
Figura 44.....	89
Figura 45.....	89
Figura 46.....	90
Figura 47.....	90
Figura 48.....	91
Figura 49.....	91
Figura 50.....	92
Figura 51.....	92
Figura 52.....	93
Figura 53.....	93
Figura 54.....	94
Figura 55.....	94
Figura 56.....	95
Figura 57.....	95
Figura 58.....	96
Figura 59.....	96
Figura 60.....	97
Figura 61.....	97
Figura 62.....	98
Figura 63.....	98
Figura 64.....	99
Figura 65.....	101
Figura 66.....	102
Figura 67.....	103
Figura 68.....	103
Figura 69.....	104
Figura 70.....	105
Figura 71.....	105
Figura 72.....	106
Figura 73.....	106
Figura 74.....	107
Figura 75.....	107
Figura 76.....	108
Figura 77.....	108
Figura 78.....	109
Figura 79.....	109
Figura 80.....	110
Figura 81.....	110

Figura 82.....	111
Figura 83.....	111
Figura 84.....	112
Figura 85.....	112
Figura 86.....	113
Figura 87.....	113

Introducción.

El documento constituye el Trabajo de Graduación basado en el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), cuyo proceso se desarrolló en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez por el estudiante Alexander Estrada Maldonado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario del Suroccidente (Cunsuroc), extensión de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El EPS, tuvo una duración de 800 horas de acuerdo al normativo vigente, las cuales fueron divididas para cumplir con las fases del proyecto comunicacional.

En la primera fase de la investigación se aplicó el método cualitativo con la utilización de las técnicas de recolección como la observación, entrevistas a profundidad, grupos focales y documentación proporcionada por Secretaría Municipal y la Dirección Municipal de Planificación (DMP), también se revisaron las leyes que respaldan el funcionamiento del ayuntamiento y se aplicó la encuesta como método cuantitativo.

La segunda fase proviene de los resultados de análisis del diagnóstico para el proyecto comunicacional con la finalidad de solucionar los problemas de comunicación detectados en la institución edil. Entre ellos se pueden mencionar que internamente varias oficinas municipales no estaban identificadas, no contaban con un directorio municipal, ni con un buzón de quejas y sugerencias, ausencia de la misión y visión, y de la lista de servicios que brinda la comuna y externamente no existía un mecanismo de comunicación entre autoridades municipales y vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez.

Tras conocer la problemática, se presentó la propuesta de comunicación denominada: Implementación de la Oficina de Comunicación Social en la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, con el objetivo de resolver la mayoría de problemas de comunicación detectados en el ayuntamiento. La estrategia se basó en la implementación de la Oficina de Comunicación Social, con las acciones de: rotulación de oficinas municipales, colocación de la misión y visión, colocación del directorio municipal, y la lista de los servicios que presta la municipalidad. Se instaló un buzón de quejas y sugerencias, y se llevó a cabo un taller de capacitación sobre relaciones humanas a los empleados municipales para mejorar la comunicación interna.

Dentro del desarrollo del proyecto se implementaron cápsulas informativas que fueron transmitidas en la televisión local y departamental y en la página oficial del ayuntamiento en la red social Facebook para socializar los proyectos que ejecutan las autoridades municipales y se promovieron dos spots audiovisuales para socializar los servicios que brinda la comuna y uno para persuadir a la población de la importancia del pago de impuestos municipales.

El proyecto fue financiado por el estudiante encargado del proyecto comunicacional y por el alcalde de San Gabriel, Suchitepéquez, José Luis Ixcoy Quiñónez.

1. Diagnóstico.

En esta fase del Ejercicio Profesional (EPS), se efectuó cada proceso con la intención de obtener información del entorno de la municipalidad de San Gabriel, desde los antecedentes, hasta el actuar y el pensamiento de los habitantes de la localidad. La indagación inició con la técnica de observación en el ayuntamiento, donde se analizó el actuar de los empleados municipales y de los vecinos. En el segundo proceso se aplicó las entrevistas a profundidad con la columna vertebral de la comuna; se entrevistó al alcalde municipal, al director financiero y al secretario municipal con el objeto de conocer el funcionamiento de la jefatura edil.

Como parte del diagnóstico, también se utilizó la técnica de grupos focales con los empleados municipales para medir las actitudes y aptitudes de los trabajadores y por último se aplicó la encuesta que permitió evaluar el pensamiento de la población respecto a las acciones de las autoridades municipales.

Cada uno de los procesos del diagnóstico estuvo enfocado a encontrar los principales problemas de comunicación en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, pero con la finalidad de solucionar las falencias de la jefatura edil.

1.1. Objetivos.

1.1.1. Objetivo General.

- Determinar las falencias y deficiencias que tiene la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, en el área de comunicación.

1.1.2. Objetivos Específicos.

- Conocer el funcionamiento de la municipalidad.
- Evaluar las actitudes y aptitudes de los empleados municipales.
- Identificar la comunicación interna en el ayuntamiento.
- Analizar el pensamiento de la población respecto a las acciones de la comuna.

1.2. Metodología.

Para el desarrollo de la metodología de investigación en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, se utilizó el modelo mixto que representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo.

Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una mentalidad abierta. Agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques.

La investigación oscila entre los esquemas de pensamiento inductivo y deductivo, además de que por parte del investigador necesita un enorme dinamismo en el proceso.

El enfoque cualitativo se basa en un esquema inductivo por su método de análisis interpretativo, contextual y etnográfico. Mientras que el enfoque cuantitativo tiene relación con el método deductivo puesto que conlleva a un análisis estadístico, reduccionista y busca generalizar los resultados del estudio mediante muestras representativas. Esto permite que exista un punto de vinculación entre cualitativo, cuantitativo, inductivo y deductivo como los pilares fundamentales del modelo mixto aplicado en la investigación desarrollada en la jefatura edil de San Gabriel, Suchitepéquez.

De acuerdo a los autores Hernández, Collado y Baptista (2003) en el modelo de dos etapas se aplica primero un enfoque y luego el otro, de manera independiente, en un mismo estudio; con el modelo de enfoque dominante, una de las modalidades prevalece sobre la otra y se incluye un componente de esta segunda; en el modelo mixto se entremezclan ambos enfoques durante todo el proceso de investigación.

El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas.

Además, parte de la concepción de que existen dos realidades: la del entorno del investigador y la constituida por las creencias de éste; por ende, fija como objetivo lograr que las creencias del investigador se acerquen a la realidad del ambiente.

Mediante esta temática se logró conocer la percepción de los habitantes de San Gabriel, Suchitepéquez, a través de la encuesta que tras analizar los datos obtenidos se prepararon las estrategias de comunicación.

El enfoque cualitativo, por su parte, se basa en un esquema inductivo, es expansivo y por lo común no busca generar preguntas de investigación de antemano ni probar hipótesis preconcebidas, sino que éstas surgen durante

el desarrollo del estudio. Es individual, no mide numéricamente los fenómenos estudiados ni tampoco tiene como finalidad generalizar los resultados de su investigación; no lleva a cabo análisis estadístico, su método de análisis es interpretativo, contextual y etnográfico.

En esta línea se aplicaron las técnicas de observación, entrevistas a profundidad y grupos focales para conocer el funcionamiento de la comuna de San Gabriel, Suchitapéquez y evaluar las actitudes y aptitudes de los trabajadores municipales.

Según Hernández y otros (2003) este enfoque se preocupa por capturar experiencias en el lenguaje de los propios individuos y estudia ambientes naturales. Las entrevistas abiertas y la observación no estructurada son ejemplos asociados con el enfoque cualitativo.

Estos dos enfoques son formas que han demostrado ser muy útiles para el desarrollo del conocimiento científico y ninguno es intrínsecamente mejor que el otro. Ambos llegan a mezclarse y a incluirse en un mismo estudio, lo cual, lejos de empobrecer la investigación, la enriquece; son visiones complementarias. Tanto el enfoque de investigación cualitativo como el cuantitativo, con sus diferencias, tienen cabida en el proceso de investigación científica.

En este proceso se aplicaron los métodos de investigación cualitativas: la observación, entrevistas a profundidad, grupos focales y documentación proporcionada por Secretaría Municipal y la Dirección Municipal de Planificación (DMP), también se revisó las leyes que respaldan el funcionamiento del ayuntamiento con el propósito de conseguir resultados cualitativos de manera interna en la municipalidad en cuestión.

Observación: Es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

Esta técnica se aplicó por dos semanas consecutivas dentro del ayuntamiento con el objeto de evaluar el actuar del personal y el comportamiento de los vecinos que frecuentan la jefatura edil. La observación evidenció que las personas que llegaban a la municipalidad preguntaban a qué oficina deberían acudir para efectuar un trámite. Esto por la falta de un directorio municipal y que las oficinas no estaban identificadas.

Entrevistas a profundidad: Una entrevista en profundidad es básicamente una técnica basada en el juego conversacional. Una entrevista es un diálogo, preparado, diseñado y organizado en el que se dan los roles de entrevistado y entrevistador. Estos dos roles, aunque lo parezca en el escenario de la entrevista, no desarrollan posiciones simétricas.

Los temas de la conversación son decididos y organizados por el entrevistador, mientras que el entrevistado despliega a lo largo de la conversación elementos cognoscitivos (información sobre vivencias y experiencias), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas) en torno

a los temas que el entrevistador plantea. La entrevista en profundidad por lo tanto supone una conversación con fines orientados a los objetivos de una investigación social.

Con tal propósito se realizaron tres entrevistas a profundidad, se entrevistó al señor José Luis Ixcoy Quiñónez alcalde del municipio; Jonathan Ixpec Ayala, secretario municipal; y Licenciado Lizardo Paz de León, director financiero de la comuna.

Grupos Focales: La técnica de los grupos focales se enmarca dentro de la investigación socio-cualitativa, entendiéndola a ésta como proceso de producción de significados que apunta a la indagación e interpretación de fenómenos ocultos a la observación de sentido común. Además, se caracteriza por trabajar con instrumentos de análisis que no buscan informar sobre la extensión de los fenómenos (cantidad de fenómenos), sino más bien interpretarlos en profundidad y detalle, para dar cuenta de comportamientos sociales y prácticas cotidianas.

Esta técnica permitió conocer la percepción, actitudes y aptitudes de los empleados municipales. Se realizaron dos grupos focales; uno con seis participantes y el segundo con cinco. En el primer grupo se trabajó con tres hombres y tres mujeres y en el segundo cuatro féminas y un hombre. En estos grupos focales se determinó qué problemas comunicacionales existen de manera interna en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

Encuestas: Con el objetivo de conocer cuál es la percepción de los vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez y la comunicación externa del ayuntamiento se aplicó la encuesta de manera aleatoria en los diferentes cantones y en el casco urbano municipal, la referida actividad se realizó durante una semana.

Para obtener la muestra de población del municipio de San Gabriel, Suchitepéquez, se tomó como base los datos del documento oficial denominado Gobierno Local 2012-2016 donde indica que el municipio tiene la cantidad de 5,938 habitantes y que se incrementarían en 875 para el año 2016, lo cual aumentaría la población a un total de 6,813 habitantes, quienes demandarían mayor cantidad de servicios públicos municipales y atención de las autoridades.

Por lo que el número de universo tomado fue de 6,813 habitantes que tras efectuar la fórmula correspondiente se determinó que se tendría una muestra de 364 encuestas con el objeto de evaluar la percepción de la población respecto a las acciones de las autoridades municipales.

Documentación: Se tomó como base de la investigación el libro de Técnicas de Investigación Social, Elaboración y Registro de Datos de Juan A. Gaitán Moya y José L. Piñuel Raigada. También se revisaron varios documentos en el ayuntamiento como: Memorias laborales, Manual de Puestos y Funciones de la Municipalidad y Plan de Gobierno local, los cuales permitieron conocer de manera detallada la organización y funcionamiento de la municipalidad.

La base legal del funcionamiento del ayuntamiento se consultó en las diferentes leyes del país amparadas por la Constitución Política de Guatemala: Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, la Ley de Acceso a la Información Pública y el Código Municipal, y para conocer el contexto histórico del municipio de San Gabriel, Suchitepéquez se revisaron los libros: Datos Monográficos del Departamento de Suchitepéquez de la Licenciada Luz Pilar Natareno y la Monografía de San Gabriel, Suchitepéquez, escrito por el vecino Clemente Ceballos Xicay.

2. Informe.

El informe consiste en un documento escrito elaborado por el estudiante con la orientación oportuna del Supervisor del Trabajo de Graduación, el cual contiene todo lo realizado en las fases de diagnóstico, planificación y ejecución del proceso del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).

2.1. Objetivos.

2.1.1. Objetivo General.

Presentar el informe de cómo se implementó la Oficina de Comunicación Social en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

2.1.2. Objetivos Específicos.

- Demostrar cómo se abrió la comunicación externa de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.
- Detallar cada una de las acciones para fortalecer la comunicación interna del ayuntamiento.
- Enumerar los resultados obtenidos en cada una de las acciones que fortalecieron la creación de la oficina de Comunicación Social.

2.2. Descripción general de la unidad de práctica.

La municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, es una institución pública y autónoma. Está ubicada en la cuarta calle 2-55 de la zona 1 de San Gabriel, Suchitepéquez. La jefatura edil únicamente subsiste del aporte constitucional por lo que no tiene ninguna alianza estratégica con empresas privadas ni con Organizaciones no Gubernamentales (ONG'S), para fortalecer el sistema financiero, puesto que la municipalidad es pequeña y no es atractiva para las instituciones lucrativas porque siempre hay un interés de por medio y el municipio de San Gabriel, Suchitepéquez, no es atractivo desde el punto de vista consumista.

Según Frydel González, cronista de San Gabriel, Suchitepéquez, la primera municipalidad era una galera, porque sólo estaba techada con láminas y los primeros alcaldes no devengaban un salario y actuaban como jueces al momento que un vecino faltara a la ley. “Los primeros alcaldes tenían la función como un juez de paz y aplicaban lo que la ley requería de acuerdo al delito que había cometido el ciudadano. Recuerdo que por la década de 1950, los jefes ediles no recibían un salario por su trabajo y la municipalidad era una galera de lámina, no estaba cubierta ni con tabla”, afirmó González.

El historiador recordó a los primeros alcaldes del municipio. “De los primeros alcaldes que recuerdo son Victoriano López Ayala, Celestino Ceballos Santos y

Salvador Alvarado, este último no sabía leer ni escribir, pero tenía personalidad y decisión y condujo de buena manera al pueblo de San Gabriel”, agregó González.

El primer edificio municipal fue construido en 1961, durante el gobierno del General e Ingeniero Miguel Ydigoras Fuentes. El inmueble carecía de espacio suficiente para trabajar con mayor comodidad y en los últimos años presentaba demasiado deterioro, tanto así, que para la época de invierno el agua se filtraba y echaba a perder varios documentos importantes en las pequeñas oficinas. Por lo que en el 2009 fue demolido para construir la actual municipalidad.

La construcción del nuevo edificio fue por parte del alcalde de aquél entonces Matías Ceballos Mis, y su Concejo Municipal que aprobaron el proyecto: Construcción Edificio Municipal y Salón de Usos Múltiples, Cabecera, San Gabriel, Suchitepéquez, según contrato 04 – 2009, con fecha 4 de febrero de 2009.

Los planos fueron elaborados por el Ingeniero Civil Fernando E. Castañeda Ruano. La empresa constructora denominada COSNTRUSERVI ZOE, cuyo propietario es el señor Julio Antonio Juárez Ramírez, fue la encargada de construir el nuevo edificio municipal teniendo un costo de Q 4, 640,000.00. El nuevo inmueble fue entregado el 25 de marzo de 2010, con una vida útil para 20 años.

La estructura organizacional de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez está conformada por tres niveles jerárquicos, clasificándose de la manera siguiente:

- Nivel I. Concejo Municipal.
- Nivel II. Alcaldía Municipal.
- Nivel III. Concejo Municipal de Desarrollo –COMUDE-
- Nivel IV. Dependencias Municipales.

2.3. Informe de la o las estrategias de Comunicación.

Al hablar de comunicación es hacer énfasis de uno de los pilares fundamentales para la vida misma y para el trabajo de las diferentes organizaciones empresariales y gubernamentales. Comunicar es poner en común, compartir y transmitir información con ideas que buscan mejorar el entorno de las diferentes instituciones.

Para ello es importante que las instituciones comerciales y gubernamentales den a conocer su concepto y productos. En el caso de las instituciones gubernamentales, es fundamental brindar información del trabajo que realizan, para mejorar la credibilidad de los organismos de servicios públicos.

De esa manera al tener como base los resultados del diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), se determinó que el principal problema de comunicación en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, es que no existía comunicación entre las autoridades municipales y los habitantes del municipio de San Gabriel, Suchitepéquez.

La estrategia se basó en la implementación de la Oficina de Comunicación Social dentro de la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez para que se encargara de: Diseñar, ejecutar, divulgar planes, programas, mecanismos y acciones de comunicación interna y externa de la municipalidad hacia la población

Dentro de estas acciones se fortaleció la comunicación interna de la municipalidad, se socializó la filosofía de trabajo como la misión y visión, se dio a conocer los servicios que presta la comuna, colocación del directorio municipal y de un buzón de quejas y sugerencias. También se rotularon las oficinas municipales y se les brindó un taller sobre relaciones humanas a los empleados municipales.

En la estrategia externa se implementaron cápsulas informativas para dar a conocer el trabajo que realiza la comuna gabrielense. Esta información fue transmitida en el canal Channel 61 de San Gabriel, Suchitepéquez, y medios televisivos departamentales y por medio de la red social Facebook.

Se socializó la importancia del pago de impuestos municipales debido a que la recaudación estaba muy baja, por medio de un spot audiovisual. También se dieron a conocer los servicios que brinda el ayuntamiento por medio de dos spots audiovisuales.

2.4. Definición del problema.

El principal problema detectado fue que no existía comunicación externa en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Este hallazgo lo estableció la encuesta a los vecinos del municipio en mención donde advirtieron que desconocían las decisiones y acciones de las autoridades municipales, provocando un clima de desconfianza y poca credibilidad del ayuntamiento.

Es importante destacar que la comunicación externa es una red de relaciones interdependiente y se establece entre la entidad y su público meta. Sin embargo, cuando se rompe ese circuito, ambas partes quedan sin efecto de respuesta pero la que sufrirá las consecuencias negativas será la organización o entidad pública puesto que no estaría en comunicación con su público meta.

Hoy día, la comunicación se ha convertido, en el origen de cualquier proceso que implique la interacción de dos o más individuos. Esto ha traspasado las barreras de la concepción de la comunicación, al punto de que la mayoría de las organizaciones se ven en la necesidad de crear un departamento para la organización de sus procesos.

En este procedimiento se concluyó que era necesario implementar la Oficina de Comunicación Social en la jefatura edil con el objetivo de ser la dependencia de enlace entre las autoridades y la población de San Gabriel, Suchitepéquez puesto que el ayuntamiento no contaba con dicha oficina.

Tampoco contaba con un comunicador social para que estableciera la comunicación interna y externa de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

En el desarrollo de la investigación se conoció que el ayuntamiento no tenía físicamente la unidad de acceso a la información pública tal cual lo exige la propia ley, que de no establecerla, la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, corría el riesgo de recibir denuncias al Ministerio Público que probablemente terminarían en las multas. Esto por parte de la auxiliatura de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Suchitepéquez, ente fiscalizador en el cumplimiento de la ley de acceso a la información pública.

Siempre en la comunicación interna. Se encontró que la caja receptora de pagos de impuestos municipales no estaba identificada y no estaba a la vista del público la lista de tarifas de los arbitrios municipales. Situación que afectaba en la recaudación de impuestos debido a que generaba dudas por parte del contribuyente porque no estaban establecidos los pagos correspondientes.

En el área de recepción no estaba rotulada ni contaba con la misión y visión. Aspecto importante dentro de una organización o institución pública porque establece la filosofía de trabajo de la entidad.

Otro punto a destacar es que la comuna carecía de un directorio municipal que estuviera en línea con las dependencias municipales, situación que obligó a rotular todas las oficinas municipales donde además de identificarlas se enumeró cada una de ellas para facilitar el desplazamiento del vecino de San Gabriel, Suchitepéquez dentro del edificio municipal.

El ayuntamiento, tampoco contaba con un buzón de quejas y sugerencias que permitiera conocer los mensajes de los habitantes respecto a las acciones de las autoridades municipales por lo que esta acción abre otra vía de comunicación entre el público y la jefatura edil.

Otra de las deficiencias detectadas en la municipalidad fue la atención de los empleados municipales a los vecinos del municipio. Aspecto que dañaba la imagen de la institución edil y del alcalde por lo que fue necesario brindar un taller de capacitación sobre relaciones humanas al personal para mejorar sus actitudes y aptitudes con los habitantes de San Gabriel, Suchitepéquez.

Por último. Se identificó que existía una mala recaudación de impuestos municipales, por la razón que los habitantes desconocían sus derechos y obligaciones y por la corrupción que ha imperado en las instituciones públicas. Para mejorar el flujo de recaudación se hizo un lanzamiento de un spot audiovisual para persuadir al público de la importancia del pago de los arbitrios municipales. Y cómo refuerzo se trabajaron dos spots audiovisuales con información sobre los servicios municipales para que los habitantes conocieran en qué se invierten los impuestos municipales.

2.5. Justificación.

La comunicación se ha convertido en un aspecto fundamental para las instituciones públicas. Cada vez es más evidente la necesidad de establecer políticas de comunicación, que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la organización. Estos procesos de comunicación, cada vez deben tomar estructuras más complejas, en las que la información y los medios de difusión de ésta, deben tener una coherencia asociada con los objetivos de la organización.

Aunque existen entidades que han buscado formalizar sus procesos de comunicación, teniendo como objetivo principal lograr una política efectiva, en ocasiones se distorsiona la verdadera esencia de la comunicación, tomada como un informalismo y no como una disciplina estructurada.

Sin embargo, a la hora de analizar la comunicación y el servicio al público en una institución pública, es necesario demostrar la función de la comunicación como un instrumento estratégico para la consecución de los objetivos propuestos por la entidad.

En esta línea; tras identificar que el principal problema en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez era la inexistente comunicación externa, además de los inconvenientes detectados de manera interna en el ayuntamiento, se determinó implementar la Oficina de Comunicación Social en la comuna con el objetivo de solucionar los problemas de comunicación detectados.

Para solucionar los problemas de comunicación externa se aplicaron varias acciones para llegar al público meta como la implementación de las cápsulas informativas que se divulgaron en los medios de comunicación departamentales, con presencia marcada en el municipio de San Gabriel, Suchitepéquez, también se utilizaron las diferentes plataformas digitales como las redes sociales que se han convertido en una herramienta importante de la comunicación actual.

A la vez se persuadió al público que era importantísimo cumplir con sus derechos y obligaciones como el pago de los arbitrios municipales para mejorar los servicios con mayor demanda en la jefatura edil. En contra parte se trabajaron dos spots audiovisuales con información de los diferentes servicios que presta el ayuntamiento con el objeto de que conocieran en qué se invierten sus impuestos.

De manera interna se trabajaron varios aspectos como la rotulación, colocación de un directorio municipal, y se capacitó al personal sobre relaciones humanas, entre otras acciones que fortalecieron la comunicación interna de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Por lo tanto. Con la implementación de la Oficina de Comunicación Social no solo apertura la comunicación externa sino trabaja en la imagen institucional del ayuntamiento, además de incrementar la popularidad del alcalde y su Concejo Municipal.

2.6. Objetivos Específicos.

- Implementar Oficina de Comunicación Social en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.
- Implementar el Manual de Funciones de la Oficina de Comunicación Social.
- Identificar las oficinas municipales.
- Socializar los servicios que presta la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez dentro de la comuna.
- Socializar la misión y visión de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.
- Implementar un directorio Municipal.
- Implementar un buzón de quejas y sugerencias en el ayuntamiento.
- Instalar una televisión en recepción municipal para proyectar las capsulas informativas.
- Divulgar información sobre la importancia del pago de impuestos municipales por medio de un spot audiovisual.
- Divulgar información sobre los servicios que brinda la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez por medio de dos spots audiovisuales.
- Implementar cápsulas informativas para informar al público de las diferentes acciones de la comuna.
- Realizar un taller de capacitación sobre relaciones humanas a los empleados municipales.

2.7. Materiales y Métodos.

Para el desarrollo del proyecto de comunicación en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, se utilizaron diferentes materiales aplicados de acuerdo al método mixto que fue utilizado como pilar en la investigación. Dentro de las materiales destacan el PVC, mantas vinílicas y digital.

1. Se aperturó la Oficina de Comunicación Social en el ambiente donde funcionan las oficinas de Aguas y Drenajes y Planificación Municipal. Cuenta con un espacio de 3.5x2.00 metros. La oficina cuenta con una computadora, una cámara de vídeo, un escritorio y un mueble para guardar los documentos importantes.
2. Implementación del Manual de Funciones de la Oficina de Comunicación Social, donde se expone el concepto de comunicación y la importancia de la Oficina de Comunicación en la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. También presenta las habilidades de la persona responsable de la comunicación, el organigrama de la dependencia, las funciones y tareas del Comunicador Social. Presupuesto y Recursos.
3. Rotulación de oficinas municipales. Se colocaron 12 rótulos en adhesivos sobre PVC para identificar las oficinas Municipales. Se rotularon todas las oficinas de la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez para que tengan un mismo formato. Las oficinas que se identificaron son: 1. Despacho Municipal; 2. Recepción; 3. Oficina Municipal de la Mujer; 4. Tesorería; 5. Caja de arbitrios municipales; 6. Secretaría; 7. Planificación Municipal, Aguas y Drenajes, Comunicación Social y Ley de Acceso a la Información Pública y el servicio sanitario del Palacio Municipal. También la 8. Clínica y Farmacia del Adulto Mayor; 9. Biblioteca y la 10. Cafetería Municipal. Los rótulos tienen el número correspondiente de acuerdo al Directorio Municipal. Cada rótulo tiene una medida de 15x30 centímetros. Fueron ubicados en la parte superior de las puertas de cada oficina.
4. Socialización de los servicios que brinda la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Se ubicó un banner de 0.60X1.60 centímetros, con soporte tipo araña en recepción, justo al ingreso al despacho municipal que está frente a las sillas donde las personas esperan turno para resolver alguna situación con el alcalde municipal.
5. Socialización de la misión y visión de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Se colocaron dos mantas impresas en full color con las medidas de: 50x70 centímetros en recepción municipal. La misión se ubicó a la derecha y la visión a la izquierda sobre la pared a una altura promedio, para que puedan ser visualizadas por el público en el sector donde trabaja la asistente del alcalde.

6. Implementación del directorio de oficinas municipales y horario de Atención. El directorio municipal fue impreso en adhesivo sobre PVC, con las medidas de 60x90 centímetros. Fue colocado sobre la pared al ingreso del segundo nivel, donde funcionan las principales oficinas municipales. El directorio contiene la lista de oficinas con la numeración correspondiente y el horario de atención del ayuntamiento y el horario en que atiende el jefe edil.
7. Implementación del buzón de quejas y sugerencias. El buzón de quejas y sugerencias tiene una medida estándar, fue fabricado con material acrílico y en la parte frontal tiene un sticker con la identificación del mismo. Fue colocado en un área estratégica, debido a que está a la vista, tanto cuando el vecino ingresa y se retira del Palacio Municipal. El buzón quedó ubicado entre secretaría y la puerta principal de las oficinas de aguas y drenajes, comunicación social y acceso a la información pública y planificación municipal.
8. Colocación de una televisión en recepción municipal. Una televisión pantalla LED, de 42 pulgadas de marca Samsung. Fue instalada en el área de recepción municipal, se ubicó en medio entre la misión y visión del ayuntamiento.
9. Lanzamiento del Spot audiovisual sobre la importancia del pago de impuestos municipales. El spot audiovisual tuvo una duración de 50 segundos con un mensaje reflexivo e ilustrado para persuadir de manera directa al público. Se transmitió en la televisión local y la red social Facebook (Página de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez).
10. Lanzamiento de dos spots audiovisuales para dar a conocer los servicios municipales. Se trabajaron dos spots audiovisuales con una duración de 47 segundos, con un mensaje directo e ilustrado para ser comprendido con mayor facilidad por los habitantes de San Gabriel, Suchitepéquez.
11. Implementación de cápsulas informativas. Se le brindó cobertura a cada actividad que desarrolló la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Cada cápsula informativa tuvo una duración de entre 3 y cuatro minutos. Cada nota tiene cortina de entrada y salida con el logo y slogan institucional, además del cintillo para identificar al personaje que brinda la entrevista.
12. Taller de capacitación sobre relaciones humanas a los empleados municipales. Es importante destacar que a la actividad asistió el concejal primero Pablo Solval, en representación del alcalde municipal. La temática consistió en la exposición sobre las relaciones humanas, los factores que intervienen y las actitudes fundamentales en comunicación. Se platicó sobre los mandamientos de las relaciones humanas, el uso de la comunicación no verbal, los obstáculos de la comunicación en las

relaciones humanas, en este aspecto se expuso sobre la subjetividad, sentimientos, actitud evaluativa, actitud superficial, actitud moralizante, generalizaciones y prejuicios y egocentrismo. También se hizo énfasis para superar las barreras de comunicación con el objetivo de mejorar las relaciones humanas de los colaboradores de la municipalidad.

2.8. Presentación y discusión de Resultados.

A continuación se presentan los resultados del proyecto comunicacional en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

1. Implementación de la Oficina de Comunicación Social. Mediante esta dependencia municipal se logró aperturar la comunicación externa de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Con esta estrategia ambas partes fueron beneficiadas tanto la población como las autoridades municipales por medio de diferentes piezas comunicacionales con información de los diferentes proyectos que ejecuta el ayuntamiento.
2. Implementación del Manual de Funciones de la Oficina de Comunicación Social. Este documento fue aprobado por el Concejo Municipal y agregado al Manual General de Funciones de la municipalidad con el objeto de mantener la línea de trabajo, debido a que cada dependencia cuenta con su propio normativo para su funcionamiento. El Manual de Funciones de la oficina en cuestión logró establecer los lineamientos de trabajo y cumplir con los objetivos de la propia dependencia, cuya labor permite desarrollar mecanismos de comunicación tanto interna como externa del ayuntamiento.
3. Rotulación de oficinas municipales. Se colocaron 12 rótulos en adhesivos sobre PVC para identificar las oficinas municipales. Esta acción generó un mejor desplazamiento y de manera ordenada de los vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez, dentro del edificio municipal.
4. Socialización de los servicios que brinda la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Era fundamental que los vecinos que frecuentan la jefatura edil conocieran los servicios que presta la comuna. Esta pieza comunicacional permitió que los habitantes del municipio reflexionaran en dónde las autoridades invierten sus impuestos municipales.
5. Socialización de la misión y visión de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Esto como parte de la estrategia de comunicación interna logró establecer la filosofía de trabajo del ayuntamiento, tanto para los empleados municipales como los vecinos de la localidad donde se puntualiza los objetivos de la institución pública.
6. Implementación del directorio municipal. Como toda organización era importante colocar una guía de las oficinas municipales a los habitantes de San Gabriel, Suchitepéquez. Esta pieza comunicacional logró orientar a los

vecinos a qué oficina dirigirse para lograr realizar el trámite correspondiente.

7. Implementación del buzón de quejas y sugerencias. Esta acción forma parte de la estrategia de aperturar la comunicación externa de la municipalidad. Con esta gestión se logró una comunicación de doble vía puesto que la población ya estaba informada de las decisiones del alcalde mediante piezas comunicacionales divulgadas en los medios de comunicación departamentales, local y redes sociales, los vecinos vieron como una opción importante para sugerir o denunciar las acciones de las autoridades al depositar los mensajes en el buzón de quejas y sugerencias.
8. Colocación de una televisión en recepción municipal. Con el objetivo de aprovechar las diferentes maneras de informar a la población de San Gabriel, Suchitepéquez. Con esta decisión se logró proyectar las cápsulas informativas sobre los proyectos que desarrolla la comuna y se difundieron los spots para persuadir al público la importancia cumplir con sus obligaciones como ciudadanos del municipio y en qué se invierten los impuestos municipales.
9. Lanzamiento del spot audiovisual sobre la importancia del pago de impuestos municipales. De acuerdo al informe presentado por el director financiero, esta acción logró incrementar del 3 por ciento al 10 por ciento la recaudación de arbitrios municipales que le significó a la municipalidad mejorar algunos servicios como el agua potable puesto que con este rubro económico se le brindó el mantenimiento a los pozos mecánicos.
10. Lanzamiento de dos spots audiovisuales para dar a conocer los servicios municipales. Por medio de estas piezas comunicacionales pautadas en los medios de comunicación a nivel departamental y local permitió que los vecinos lograran conocer cada uno de los servicios que brinda el ayuntamiento y reflexionar en qué se invierten sus impuestos.
11. Implementación de cápsulas informativas. Estas piezas comunicacionales fueron fundamentales en el proyecto debido a que se apertura la comunicación externa. Se utilizaron los medios de comunicación a nivel departamental, local y en las redes sociales. El logro en la red social Facebook fue el incremento de seguidores de la fan page del ayuntamiento, puesto que cuando se inició a generar contenido digital, la página ascendió de 400 a 826 seguidores.
12. Taller de capacitación sobre relaciones humanas a los empleados municipales. Con esta acción los colaboradores municipales mejoraron su rendimiento en cada dependencia y el jefe edil estableció una capacitación a cada tres meses a los trabajadores por la importancia que estos le

brindaron al taller y lo más importante que lo pusieron en práctica en cada una de sus responsabilidades.

3. Conclusiones.

- Con la implementación de la Oficina de Comunicación Social en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, se logró establecer la comunicación interna del ayuntamiento y se fortaleció la comunicación externa mediante diferentes piezas comunicacionales que permitió que la población conociera los proyectos que desarrolla la jefatura edil.
- La Implementación del Manual de Funciones de la Oficina de Comunicación Social. permitió el funcionamiento legal de la dependencia para desarrollar el proyecto de comunicación en la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.
- Con la rotulación de las oficinas municipales no sólo se estableció el orden de las dependencias municipales, sino una adecuada identificación que permitió la movilización de los vecinos del municipio de manera ordenada dentro del edificio municipal.
- Se socializó los servicios que brinda la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Acción que permitió que los empleados municipales y los vecinos que frecuentan el edificio municipal conocieran todos los servicios que presta la comuna con la idea que analizaran en qué se invierten sus impuestos municipales.
- Se socializó la misión y visión de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. Era fundamental que el personal conociera la filosofía de trabajo de la municipalidad. Esta acción ayudó también a que la población conociera la línea de trabajo de la jefatura edil esto debido a que se colocó la información en recepción municipal.
- Se Implementó un Directorio municipal. Fue importante esta acción porque orientó a la población a qué oficina dirigirse a realizar el trámite correspondiente sin preguntar como lo hacían anteriormente.
- Con la Implementación del buzón de quejas y sugerencias se logró una vía de comunicación entre la población de San Gabriel, Suchitepéquez y las autoridades. En la actualidad han llegado diferentes mensajes sobre los diferentes proyectos que realizan el alcalde y el Concejo Municipal, en algunos mensajes motivan al jefe edil por la respuesta inmediata que ha tenido con la población cuando se le requiere.
- Con la implementación de una televisión en recepción municipal, se logró informar sobre las actividades que desarrolla la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, por medio de las capsulas

informativas. También se difundieron los spots audiovisuales sobre los servicios y la importancia de los pagos de los arbitrios municipales, de una manera ilustrativa persuadió a los vecinos que regularmente visitan la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

- El lanzamiento del spot audiovisual sobre la importancia del pago de impuestos municipales tuvo un logro significativo, puesto que del 3 por ciento de recaudación se incrementó al 10 por ciento; situación que ayudó a mejorar varios servicios municipales principalmente el agua potable que requería de limpieza y mantenimiento de los pozos mecánicos.
- Por medio de la implementación de dos spots audiovisuales sobre los servicios municipales, los vecinos lograron conocer cada una de las responsabilidades del ayuntamiento, donde se persuadió al vecino a reflexionar en qué se invierten sus impuestos.
- Con la Implementación de las cápsulas informativas se aperturó la comunicación externa. Por medio de las cápsulas informativas se logró informar a la población de los diferentes proyectos que realiza el ayuntamiento.
- Con el Taller de capacitación sobre relaciones humanas a los empleados municipales, se ayudó a mejorar el rendimiento de los colaboradores y por consecuencia una mejor atención a los vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez.

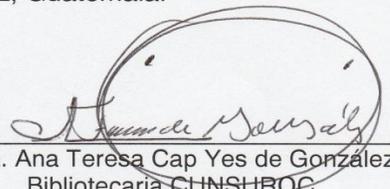
4. Recomendaciones.

- Se sugiere equipar la Oficina de Comunicación Social con la adquisición de cámara de vídeo, cámara profesional de fotografía, equipo de audio, consola, micrófonos y una computadora con todos sus componentes para facilitar el trabajo del Comunicador Social.
- Actualizar anualmente el Manual de Funciones de la Oficina de Comunicación Social de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.
- Mantener uniformidad de colores establecidos de la institución edil en la identificación de las oficinas municipales.
- Es importante mantener a la vista del público la información de los servicios que presta el ayuntamiento para que los vecinos visualicen en dónde se invierten sus impuestos.
- Es necesario mantener a la vista del público la filosofía de trabajo para que la población y los empleados municipales conozcan la línea de trabajo de la jefatura edil.
- Como toda institución pública se debe mantener el directorio municipal al ingreso del edificio municipal y actualizarlo cuando exista algún cambio en las dependencias municipales.
- No prescindir del buzón de quejas y sugerencias puesto que es una vía de comunicación entre la población y las autoridades municipales.
- Es conveniente darle continuidad a la divulgación de las capsulas informativas en la televisión de recepción municipal para que los vecinos que frecuentan el palacio municipal estén informados de los proyectos que ejecutan las autoridades municipales.
- Es importante que se mantenga en vigencia el spot audiovisual sobre la importancia del pago de impuestos municipales. Sin embargo, se debe actualizar a cada tres meses para persuadir a los vecinos de lo fundamental de pagar los arbitrios municipales.
- Se sugiere a las autoridades informar sobre los servicios que brinda la comuna por medio de los medios de comunicación departamental, local y las plataformas digitales para que los habitantes de San Gabriel, conozcan en qué se invierten sus impuestos para mantener la credibilidad del ayuntamiento.

- Conviene darle continuidad a las capsulas informativas puesto que es importante que los vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez estén informados de las decisiones y de los proyectos que ejecutan las autoridades porque no solo permite informar a la población sino incrementar la credibilidad de la jefatura edil.
- Es importante capacitar a cada tres meses a los empleados municipales para que siempre estén motivados y puedan brindar una buena atención a los habitantes de San Gabriel, Suchitepéquez.
- Tras la ejecución del proyecto de EPS, se pudo comprobar que es importante la contratación de un asistente de Comunicación Social, debido a que es necesario darle cobertura a las actividades que desarrolla la Municipalidad, tanto en vídeo como en fotografía y actualización de redes sociales.
- Se aconseja que periódicamente las autoridades municipales brinden un informe de los diferentes proyectos que ejecutan a los vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez.

5. Bibliografía.

1. Ceballos Xicay, C. 2011. Monografías de San Gabriel, Suchitepéquez, Guatemala
2. Gaitán Mora, J. A. Piñuel Raigada, J. L. 1998. Técnicas de Investigación en Comunicación Social. Madrid, España. Edit. Síntesis.
3. Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente. 1985. Constitución de la República de Guatemala. Acuerdo Legislativo No. 18-93 1993.
4. Guatemala. Congreso de la República. 2002. Código Municipal. Decreto 12- 2002.
5. Guatemala. Congreso de la República. 2002. Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural. Decreto 11-2002.
6. Guatemala. Congreso de la República. 2008. Ley de Acceso a la Información Pública. Decreto 57 – 2008.
7. Hernández, G. 2004. Planificación de la Comunicación. Taller de Consorcios Ambientales. Norruega. Programa Alianzas UICN.
8. Manual de Puestos y Funciones de la municipalidad de San Gabriel. 2012. Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, Guatemala.
9. Memorias de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. 2012-2016. San Gabriel, Suchitepéquez, Guatemala.
10. Natareno Cruz, L. P. 2001. Datos Monográficos del Departamento de Suchitepéquez. 5ª. Edición. Mazatenango, Suchitepéquez, Guatemala. Edit. Litografía Orión.
11. Plan de Desarrollo San Gabriel, Suchitepéquez. 2010. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. SEGEPLAN. San Gabriel, Suchitepéquez, Guatemala.
12. Plan de Gobierno Local. 2012. Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, Guatemala.

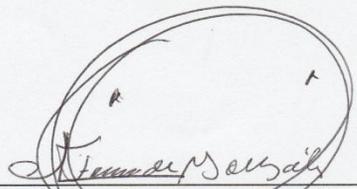
Vo.Bo. 
Lcda. Ana Teresa Cap Yes de González
Bibliotecaria CUNSUROC



6. Referencias Bibliográficas.

1. Garrido Morales, F. (2004). *Estrategias de Comunicación: Las Claves de la Comunicación del siglo XXI*. Madrid, España. Editorial: Grupo Planeta.
2. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3ª. Edición). México, D. F. Editorial: McGraw-Hill Interamericana.
3. Scheinsohn, D. (2011). *El Poder de la acción a través de la Comunicación Estratégica*. España. Editorial: Ediciones Granica.

Vo.Bo.


Lcda. Ana Teresa Cap Yes de González
Bibliotecaria CUNSUROC



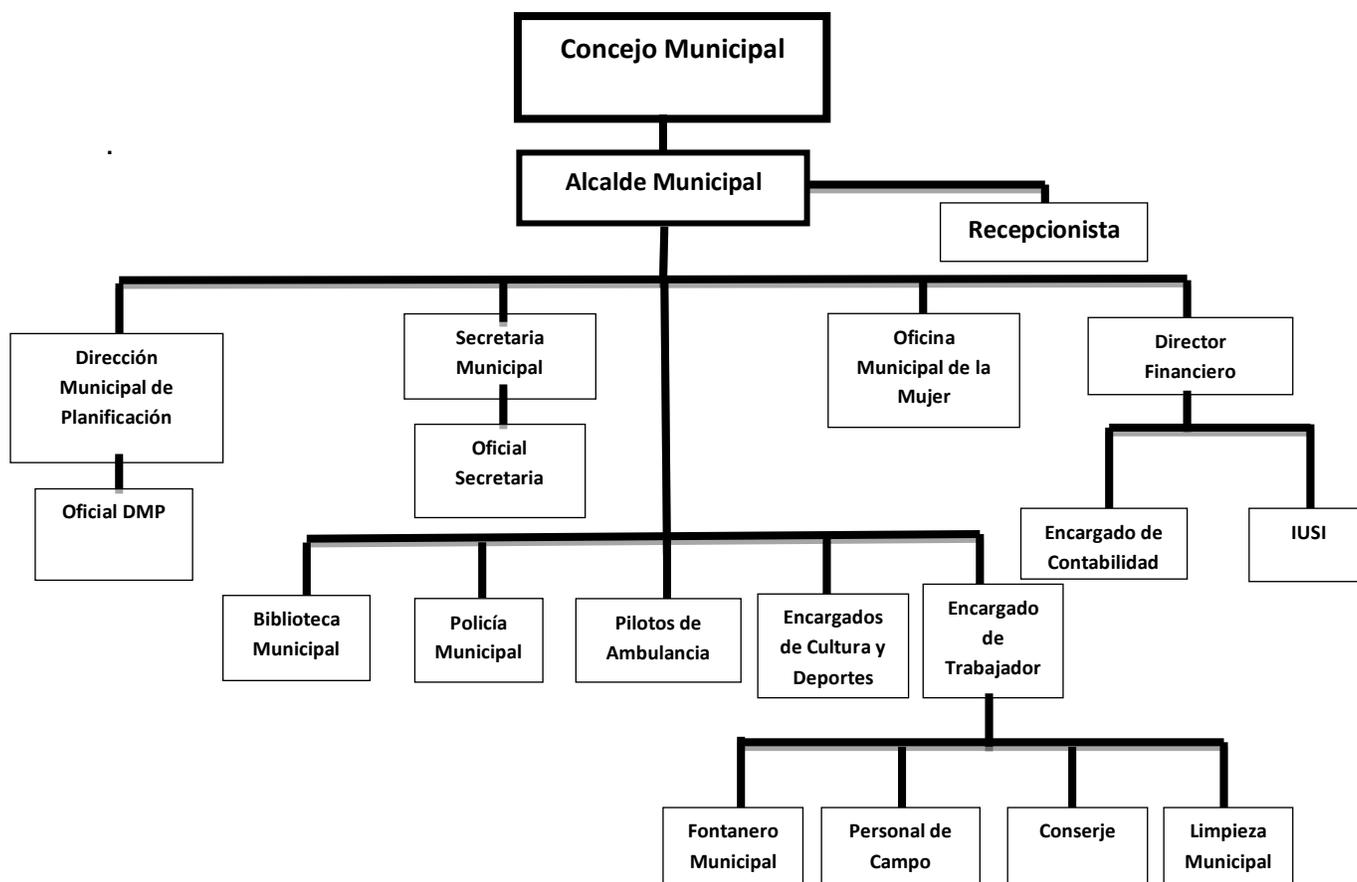
Anexos.

7. ANEXOS

ANEXO A

Organigrama de la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

Figura 1



Fuente: Plan de Gobierno Local 2012-2016, Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

ANEXO B

Árbol del Problema.

Figura 2



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO C

Guía de Observación.

Guía de Observación en la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.
 Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario de Suroccidente –CUNSUROC-
 Curso: Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-
 Onceavo Ciclo Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Guía de observación: Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

Cuadro 1

Aspectos de comunicación generales	Si	No
¿Existe la oficina de Comunicación Social?		
¿Tiene la municipalidad un Comunicador Social?		
¿Se tiene el espacio físico para implementar la oficina de Comunicación Social?		
¿Es necesario implementar la Oficina de Comunicación Social en la Municipalidad?		
¿El Alcalde municipal, está interesado en la apertura de la oficina de Comunicación?		
¿Se tiene el equipo y las herramientas necesarias para echar andar la dependencia de Comunicación Social?		
¿El ayuntamiento tiene la cobertura de los medios de comunicación?		
¿Están rotuladas sus oficinas?		
¿Tienen un Directorio Municipal?		
¿Cuenta el ayuntamiento con señalización de evacuación ante cualquier eventualidad?		
¿Está a la vista la lista de pagos de arbitrios municipales en caja receptora?		
¿Tienen a la vista la Misión y Visión?		
¿La comuna tiene a la vista la lista de servicios municipales?		
¿Tienen una página web?		
¿Cuentan con redes sociales?		
¿Actualizan constantemente las redes sociales?		
¿Tienen manuales de imagen corporativa?		
¿Los empleados municipales están uniformados?		
¿El ayuntamiento cuenta con un buzón de quejas y sugerencias?		
¿Está a la vista el horario de atención de la Municipalidad?		
¿Reciben los empleados capacitaciones periódicamente?		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO D

Entrevistas a Profundidad.

Entrevista a Profundidad 01. Alcalde de San Gabriel, Suchitepéquez: José Luis Ixcoy Quiñónez.

1. ¿Cómo ha sido su experiencia en estos primeros meses como Alcalde de San Gabriel, Suchitepéquez?

Mi experiencia ha sido bonita, he tenido acercamientos con varios sectores, Es una buena oportunidad que Dios me ha brindado para demostrar mi buena voluntad y darme a conocer en los diferentes proyectos a realizar, entre otras actividades como las ayudas sociales con el objetivo de servirle a mi pueblo.

2. ¿En el tema de Comunicación, que fue lo primero que encontró al recibir la Municipalidad?

Bueno. Encontramos que el personal no está capacitado, la mayoría están por favores políticos y no existía una atención personalizada para orientar a los usuarios a dónde acudir de acuerdo al trámite que desee realizar.

3. ¿Cree usted que es importante que la población conozca el horario de atención de la Municipalidad, y los días que usted tiene establecido para atender a los pobladores?

Si. Era un factor importante de lo que carecía la municipalidad. En la actualidad tenemos establecido el horario de atención y los días en que el alcalde recibe a la población en su despacho. Anteriormente, no se tenía establecido los días en que el jefe edil atendía a la población, situación que molestaba a la gente porque se les hacía esperar hasta 8 horas para ser atendida.

El horario de atención en la municipalidad es de 8 a 17 horas de lunes a viernes. El alcalde estableció los días martes y viernes de 8:30 a 17 horas para atender a la población en general en su despacho.

4. ¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar el servicio que presta la comuna?

Debe mejorar en varios aspectos, por ejemplo: Atención al cliente, darle la bienvenida a las personas de la tercera edad, nos visitan varias personas que no tienen conocimiento a qué oficina debe acudir para realizar su trámite. Para ello, hoy tenemos a dos personas que se encargan de orientar a los clientes con toda la amabilidad del caso.

5. ¿Considera que es importante implementar una estrategia para aumentar la recaudación de los arbitrios municipales, sin aumentar los impuestos?

Si. Tenemos contemplado el cobro del servicio de agua entubada porque hay muchas personas que no pagan el servicio del vital líquido. Recordamos que hoy

se está clasificando el agua. Otra recaudación que tenemos en la municipalidad es el remanente de la empresa que distribuye la energía eléctrica. Trabajo que ya iniciamos con el cambio de lámparas en diferentes sectores del pueblo. Anteriormente se tenía una recaudación de 37 mil quetzales de la empresa eléctrica y lo hemos incrementado a 57 mil quetzales que serán de beneficio para el municipio de San Gabriel, Suchitepéquez.

6. ¿Tienen alianzas estratégicas con empresas privadas, o en todo caso con algunas ONG'S para reforzar el sistema financiero de la municipalidad?

En estos momentos no tenemos alianzas con empresas privadas, ni con ONG'S. La única esperanza que tenemos es con el presidente de la ANAM, puesto que él considera que el aporte constitucional tendría un aumento del 15 por ciento en dos años para todas las municipalidades.

7. ¿Considera usted importante que la población esté informada de todos los proyectos que desarrolla la municipalidad, entre otras actividades?

Si es importante. Ese trabajo lo hacen los medios de comunicación. De hecho estamos trabajando con varios medios de comunicación para que le den cobertura a todas las actividades que desarrolla la comuna con el propósito de informar a la población.

8. ¿Cómo maneja usted su imagen como Alcalde, y cómo maneja la imagen institucional de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez?

Como imagen tenemos que darnos a conocer, darnos a respetar ante la población y en el caso de la municipalidad, pues, mantener una buena atención porque esa es la imagen que se llevan los usuarios. Para ello tenemos contemplado capacitar a los empleados municipales para que mejor su desempeño con el propósito de mejorar la imagen de la municipalidad.

9. ¿Considera que sea importante crear un vínculo directo con la población, por medio de una página en la red social Facebook de manera oficial de la municipalidad para interactuar con la población y dar a conocer las actividades que desarrollan?

Desde luego. De hecho ya tenemos una página de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, así se identifica en Facebook. La creamos porque consideramos que es una herramienta importante para dar a conocer los proyectos que trabaja la municipalidad y de igual manera conocer qué piensan las personas de nuestra administración.

10. ¿Considera que es importante que exista un directorio de los servicios que presta municipalidad y que esté a la vista de los usuarios?

Por supuesto. Es importante tener un directorio para que la población conozca cuáles son los servicios que brinda la municipalidad, además el directorio puede orientar a la población a qué oficina acudir según el trámite que desee efectuar.

11. ¿Considera usted que es importante señalar una ruta de evacuación ante cualquier eventualidad?

Es una buena pregunta. Claro que es importante señalar una ruta de evacuación, lo vamos a implementar porque no sabemos en qué momento pueda surgir una emergencia.

12. ¿Considera que es fundamental que municipalidad cuente con una Oficina de Comunicación Social para dar a conocer el trabajo que realiza la institución con el objetivo de tener mayor credibilidad en la población en general?

Si. De hecho en la actualidad muchas municipalidades ya cuentan con una oficina de Comunicación Social con el objetivo de informar a la población de los proyectos municipales. Como alcalde estoy en la disposición de aperturar una oficina de Comunicación en San Gabriel, porque no solo es un beneficio para la municipalidad, sino también, para la población porque estarían al día de los proyectos que realizamos y de las ayudas sociales.

13. ¿Al revisar varios documentos, como el Manual de Puestos y Funciones de la municipalidad y Memorias laborales, en ellos está establecido el organigrama de la municipalidad, además en la puerta de la oficina de Planificación, en la parte superior se lee: Oficina Acceso a la información Pública. Sin embargo, tal oficina no existe. Qué nos puede comentar al respecto, tomando en cuenta que ésta es una Ley, que hay que cumplir?

Tiene usted razón, le estoy agradecido por el buen trabajo que está realizando por medio de su Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. A solicitud de su persona, ya enviamos a realizar las divisiones correspondientes en la Oficina de Planificación Municipal, puesto que es un ambiente grande donde pueden funcionar hasta tres oficinas. Tenemos contemplado, implementar la oficina de Comunicación Social, la oficina de acceso a la información pública y la de aguas y drenajes. Hay mucho qué hacer, pero lo importante es ir paso a paso para que la Municipalidad funcione de mejor manera.

Entrevista a Profundidad 02. Secretario Municipal. Jonathan Ixpec Ayala

1. ¿Cuáles son los servicios que presta la municipalidad?

Muchas gracias por incluirme en su investigación. Existen varios servicios que presta la municipalidad, fuera de los servicios administrativos son: El servicio de Agua potable; drenaje sanitario y mantenimiento; alumbrado público y mantenimiento; servicio de biblioteca; mejoramiento de calles y caminos vecinales, administración y mantenimiento del Cementerio municipal; tren de aseo municipal, celebraciones de matrimonio, servicio de vehículo ante cualquier eventualidad, servicio de cocina y limpieza en las escuelas públicas; servicio de maestros y maestras municipales.

2. ¿Cuántos empleados tiene la comuna?

La municipalidad tiene 60 empleados con contrato firmado y 30 personas que trabajan como jornaleros. Para ser un total de 90 empleados municipales.

3. ¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar el servicio que presta la comuna?

Hay que mejorar en varios aspectos pero el que necesita mejorar es el servicio de agua potable por petición de la mayoría de los habitantes. Puesto que en algunos sectores del municipio el servicio del vital líquido es irregular.

4. ¿Cree usted que es importante que la población conozca el horario de atención de la municipalidad, y los días que el Alcalde tiene establecido para atender a los pobladores?

Por supuesto el vecino siempre quiere estar a la par de las autoridades por lo que es importante socializar el horario de atención de la municipalidad y los días que el alcalde atiende a la población.

5. ¿Considera usted que es importante que los empleados municipales conozcan la misión y visión de la comuna?

Consideramos que es la línea que nos señala a dónde queremos llegar como institución. Entonces para eso es importante que el empleado municipal conozca la máxima aspiración de la institución para definir de los objetivos y sobre todo trabajar arduamente para alcanzar esos objetivos.

6. ¿Considera usted que es importante que exista un directorio de los servicios que presta municipalidad y que esté a la vista de los usuarios?

Si definitivamente debe existir un directorio porque es una institución pública y debe dar a conocer sus servicios por medio de un directorio.

7. ¿Considera usted que es importante señalar una ruta de evacuación ante cualquier eventualidad?

Consideramos que sí, porque estamos en una zona vulnerable a los movimientos telúricos y solo tenemos un acceso del primer al segundo nivel, por lo que es importante implementar algunas escaleras auxiliares para cualquier emergencia que se presente.

8. ¿Cree usted que es importante que la población esté informada del trabajo que realiza la comuna?

No solo es importante que la gente esté informada sino es un derecho del pueblo que tiene que sabe qué hacen las autoridades y es una obligación de la municipalidad dar a conocer cada proyecto que realiza.

9. ¿Cree usted que es fundamental implementar una oficina de Comunicación, para que trabaje la imagen tanto del alcalde como la imagen institucional de la comuna e informar a la población del trabajo que realiza la municipalidad?

Definitivamente. El alcalde tiene muy apretada la agenda para tratar de informar. Para ello entonces es necesario implementar una oficina de comunicación para que se encargue de informar al pueblo del trabajo se desarrolla en la municipalidad.

Entrevista a Profundidad 03. Director financiero. Licenciado Lizardo Paz de León

1. ¿En la actualidad cómo está la municipalidad en su sistema financiero?

Es un aspecto difícil, derivó a que la administración anterior hizo uso inescrupuloso de los recursos de la municipalidad dejando deudas importantes principalmente en el servicio de la sociedad gabrielse. En la actualidad estamos tratando de optimizar los recursos y buscar capitalizarnos poco a poco y encontrar un equilibrio financiero.

2. ¿Cuál es el presupuesto que maneja la municipalidad para su funcionamiento?

De acuerdo al análisis al presupuesto que dejó la administración anterior para el presente año es de 8 millones de quetzales para el funcionamiento e inversión de la municipalidad. Es un presupuesto muy bajo para las necesidades de la institución. Sin embargo, esto es una ecuación para ello quiero hacer énfasis que la municipalidad únicamente subsiste a través del situado constitucional puesto que la recaudación de arbitrios municipales es mínima por lo que si queremos mejorar el presupuesto de la comuna, se debe trabajar en aumentar la recaudación de impuestos municipales para un mejor funcionamiento de la municipalidad.

3. ¿Cuáles son los cobros de arbitrios y tasas municipales?

Solo cobramos el boleto de ornato, el canon de agua potable y el IUSI. Sin embargo, hay muchos otros arbitrios que por derecho la municipalidad puede requerirlos pero no se realiza, por ejemplo la licencia de construcción. Regresando al cobro del canon de agua potable y el IUSI, hay muchos usuarios que están atrasados, otros no pagan los arbitrios municipales, aduciendo que el servicio no es adecuado.

4. ¿Cómo analiza usted la recaudación municipal, es buena, o debe mejorar?

Es mala, porque no existe dinero para poder subsidiar los gastos de la municipalidad para obtener más recursos que vayan en beneficio de los habitantes de San Gabriel, Suchitepéquez. Por lo que se debe replantearse, debe hacerse un

plan tarifario y una estrategia adecuada para poder incrementar la recaudación y que esté acorde a los principios de capacidad económica de los habitantes del Municipio.

5. ¿A qué le atribuye usted la poca recaudación de impuestos?

Sin duda alguna el mal trabajo de las administraciones anteriores. No se han preocupado más que en sacar cheques y gastar sin ninguna responsabilidad. En ningún momento se preocuparon en darle mantenimiento al sistema de agua potable, al alumbrado público, mejoramiento a las calles, entonces la gente visualiza que ha existido mucha corrupción y esto desmotiva a que puedan cancelar sus impuestos. Además hay una mala cultura de la población de San Gabriel, por no cumplir con su responsabilidad de pagar sus arbitrios municipales.

6. ¿Municipalidad cuenta con alguna estrategia para aumentar la recaudación de impuestos?

Estamos en estos momentos estableciendo un nuevo empleo tarifario para tener una base legal para cobrar algunos arbitrios municipales. Estamos tratando de trabajar de mejor manera con el agua potable, se les está dando mantenimiento a los pozos mecánicos, hemos pagado la energía eléctrica de los pozos puesto que la anterior administración deja una deuda significativa que hacía que el servicio de agua potable fuera irregular en varios sectores del pueblo.

Vamos a implementar una cuadrilla para que vaya directamente a las casas a tomar un censo de los usuarios y tener una base adecuada para empezar a requerir el pago del canon de agua potable. Asimismo, estamos tratando de actualizar la base catastral de todos los inmuebles de San Gabriel para aumentar la recaudación del IUSI y vamos a implementar el cobro de la licencia de construcción. Además tenemos un programa de implementar en la municipalidad una clínica de maternidad para ayudar a la comunidad, teniendo un costo accesible para la población y tener un ingreso más para la institución.

7. ¿Tienen alianzas estratégicas con empresas privadas, o en todo caso con algunas ONG'S para reforzar el sistema financiero de la municipalidad?

No. Por varios factores entre ellos la municipalidad es pequeña y no es atractiva para las empresas privadas, porque siempre hay un interés, para ellos todo debe ser lucrativo y San Gabriel, no es atractivo desde el punto de vista consumista. Ahora con las ONG'S, pasa por la poca transparencia de las administraciones anteriores, cuyo aspecto no motiva para la inversión que estos organismos en la municipalidad.

8. ¿Estaría de acuerdo usted con crear una campaña de concientización a la población para que conozca sus derechos y obligaciones, con el objetivo de incrementar la recaudación municipal?

Totalmente. Pero debe ser algo sistemático, no solo es crear una campaña, esto debido a que la población no va cambiar de mentalidad si no ve una mejora en los

servicios que presta la municipalidad. Entonces debe ser de doble vía, la municipalidad debe mejorar los servicios públicos, una vez hecho este trabajo, la institución estaría en todo su derecho de concientizar a la población para que cancelen sus impuestos.

En la medida que vaya mejorando en los servicios la municipalidad, tendrá la potestad de exigir el pago de los arbitrios municipales. Es un trabajo en conjunto porque desde el punto de vista de la Constitución de la República todos somos responsables de contribuir al presupuesto de la nación.

9. ¿Considera usted que es importante que la municipalidad tenga dentro de sus dependencias una oficina de Comunicación Social, para dar a conocer los diferentes proyectos que ejecuta la comuna, y otras actividades, para que la población esté informada y que por medio de este trabajo la municipalidad tenga mayor credibilidad y que esto motive al público a cumplir con sus obligaciones, como pagar su arbitrios municipales?

Sin duda alguna debe existir la Oficina de Comunicación Social con su relacionista público que permita darle a conocer a la población qué está haciendo su alcalde, qué es lo que está haciendo su Corporación Municipal, en dónde se está invirtiendo sus recursos. Puesto que si no existe comunicación con la sociedad, se mal interpreta que se está haciendo un mal uso de los recursos financieros.

Si la gente visualiza que el dinero se está invirtiendo adecuadamente, muchas cosas no se ven por ejemplo: puede apoyarse a una escuela, pueden comprarle útiles escolares a los niños de escasos recursos económicos, pueden mejorarse los pozos mecánicos para que se establezca el agua potable, pero la gente no lo mira, la gente ignora esa situación. Además no sabe cuál es la situación financiera de la Municipalidad.

Entonces la oficina de Comunicación Social vendría a fortalecer el trabajo que pueda ejecutar la municipalidad. La población va visualizar la buena inversión de los recursos financieros y va tomando conciencia que efectivamente se está haciendo un trabajo con mayor transparencia y puede hasta estimularlos para que puedan venir a cancelar sus impuestos.

10. ¿Cree usted que sería importante que la receptoría esté identificada y que tenga la lista de los pagos de los arbitrios municipales para que el usuario este con mayor confianza al momento de hacer efectivo el pago de sus impuestos?

Por supuesto. Por eso al principio le comentaba del nuevo tarifario pero que este autorizado por el consejo municipal, para que exista legalidad, y que no se interprete que se está cobrando de una forma antojadiza, entonces estamos trabajando para que se puedan dar los acuerdos municipales para iniciar con los nuevos impuestos.

ANEXO E

Modelo de Encuesta.

Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-
 Centro Universitario de Suroccidente –CUNSUROC-
 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
 11vo. Ciclo
 Curso: Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)

ENCUESTA

Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de Alexander Estrada Maldonado. Número de carné: 20114373. Unidad del EPS: Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

A continuación se le presentan una serie de preguntas relacionadas con la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, en el tema de Comunicación. La información será utilizada únicamente para fines científico-educativos. Le rogamos responder de manera objetiva. Marque una “X” o complete, según corresponda.

1. Género: Femenino Masculino

2. Edad: 15-25 26-35 36-45 46-55 56-65 66-75 76-85 86-95

3. Estado Civil: Casado (a) Unido (a) Soltero (a) Divorciado (a) Viudo (a)

4. ¿Sabe leer y escribir?
Sí No

5. Nivel Educativo: Primaria Secundaria Diversificado Universitario

6. Profesión u oficio:_____

7. ¿Conoce los servicios que presta la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez?
Sí No
 ¿Cuáles?_____

- ¿Por qué?_____

8. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la Municipalidad?
Sí No
 ¿Por qué?_____

9. ¿Cuál es la imagen que tiene usted de la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez?

Buena Regular Mala

¿Por qué? _____

10. ¿Está informado (a) del trabajo que realiza la comuna?

Sí No

¿Por qué? _____

11. ¿Qué medios utiliza para mantenerse informado en relación a las noticias de su municipio?

Radio Prensa Escrita Televisión

12. ¿Qué servicio de cable tiene?

13. ¿Qué canal de televisión local ve usted?

14. ¿Qué radio escucha?

15. ¿Tiene usted redes sociales?

Sí No

¿Cuáles? _____

16. ¿Conoce cuáles son sus derechos y obligaciones como ciudadano de San Gabriel, Suchitepéquez?

Sí No

¿Cuáles derechos? _____

¿Cuáles obligaciones? _____

17. ¿Considera que las oficinas municipales están debidamente identificadas?

Sí No

¿Por qué? _____

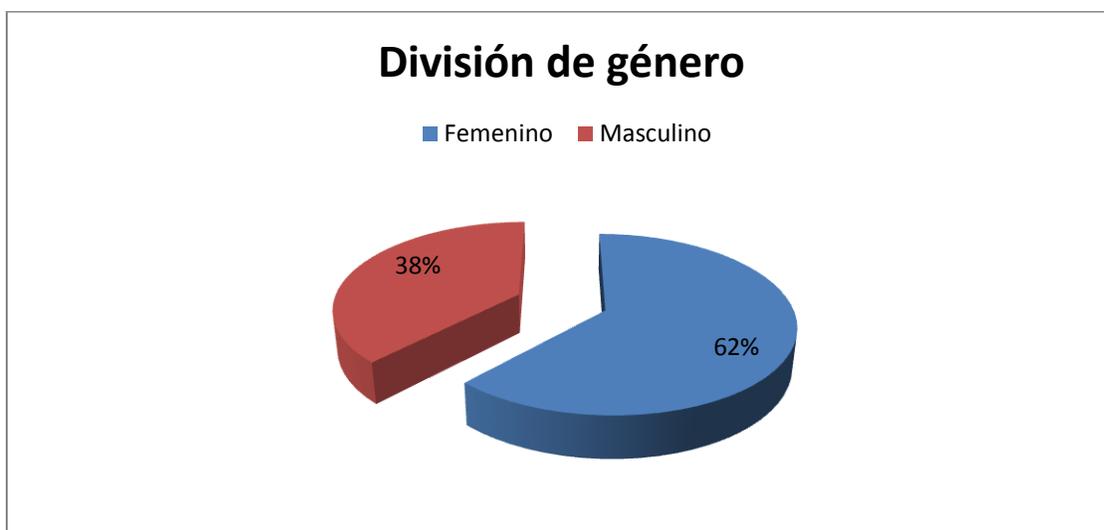
18. ¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar el servicio que presta la comuna?

ANEXO F

Gráficas estadísticas.

Análisis de resultados de la Encuesta a los vecinos.

Gráfica 1



Fuente: Elaboración propia.

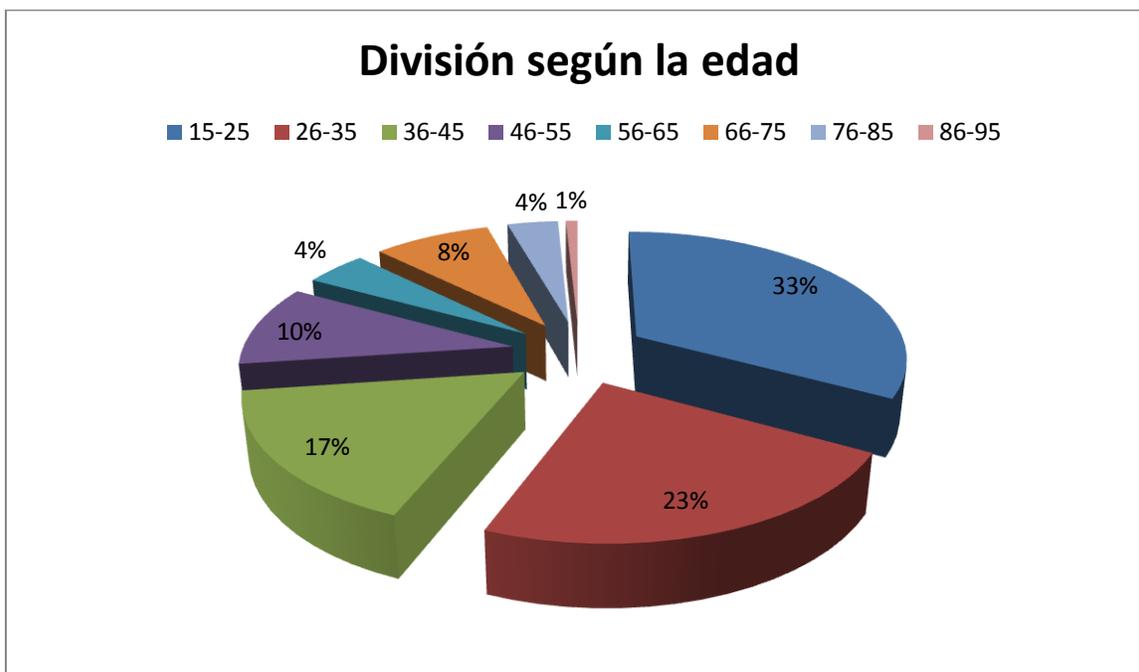
Cuadro 2

División de género	
Género	Cantidad
Femenino	226
Masculino	138
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

Este resultado demuestra que las mujeres predominan, esto debido a que la encuesta se realizó en horarios donde la mayoría de hombres se encontraban trabajando y los que respondieron, estaban de descanso o desempleados.

Gráfica 2



Fuente: Elaboración propia.

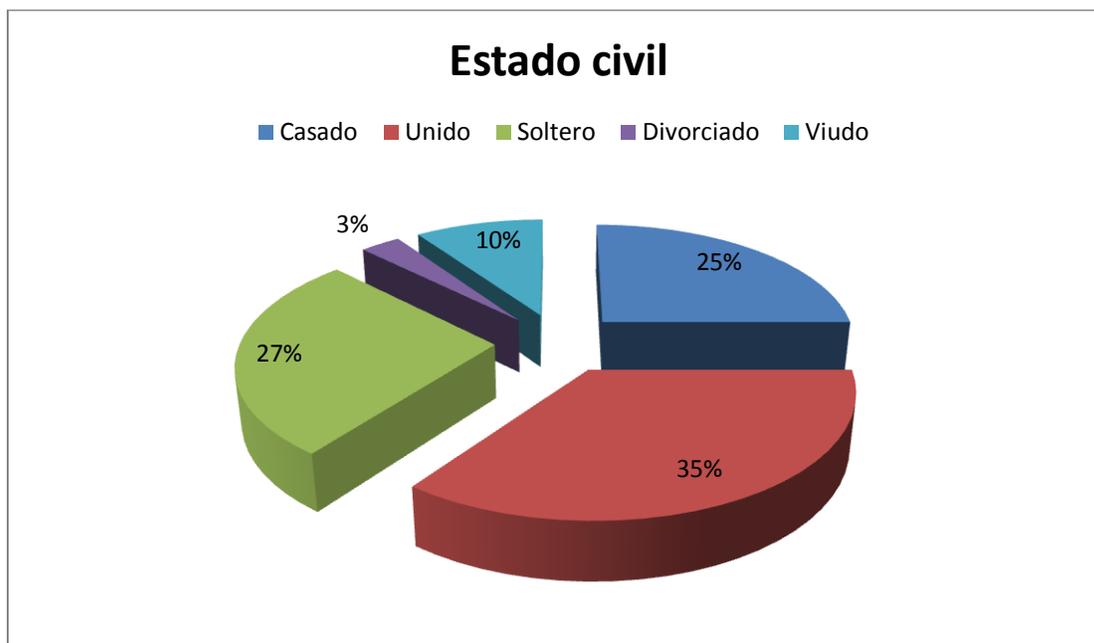
Cuadro 3

División según la edad	
Rango	Casos
15-25	120
26-35	84
36-45	61
46-55	37
56-65	16
66-75	30
76-85	13
86-95	3
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

Predominan las personas de 15 a 25 años, siguiéndole en importancia las de 25 a 35 años.

Gráfica 3



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4

Estado civil.	
Casado	91
Unido	128
Soltero	99
Divorciado	11
Viudo	35
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

Es interesante establecer que una tercera parte de los encuestados son unidos, siguiéndole en proporciones similares los solteros y los casados.

Gráfica 4



Fuente: Elaboración propia.

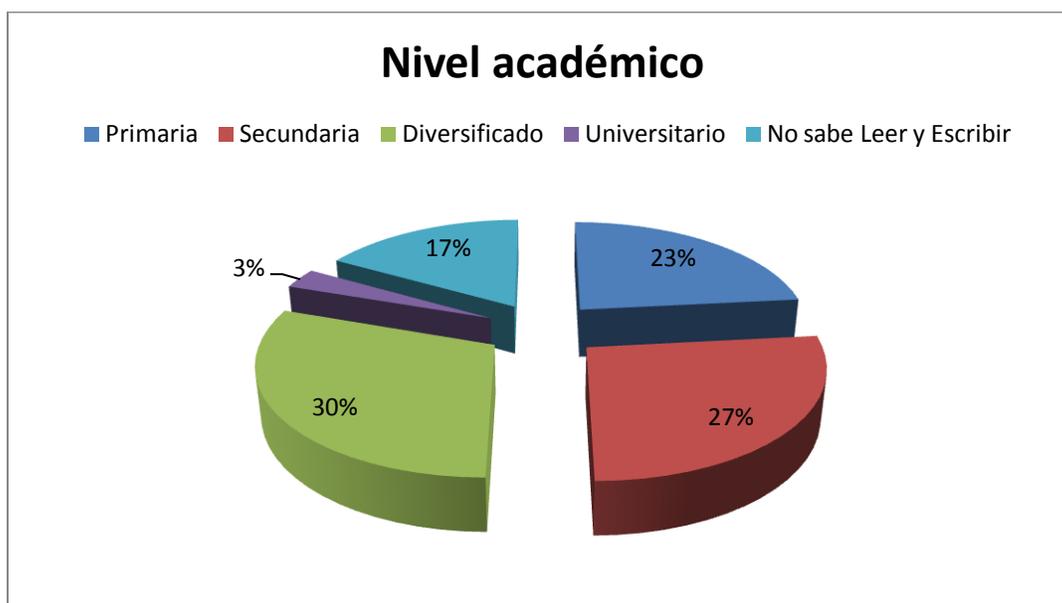
Cuadro 5

¿Sabe leer y escribir?	
Sí	303
No	61
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra que la gran mayoría sabe leer y escribir.

Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 6

Nivel académico.	
Primaria	85
Secundaria	97
Diversificado	110
Universitario	11
No sabe Leer y Escribir	61
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

Puede decirse que una parte de los encuestados están graduados del nivel diversificado, mientras que una cuarta parte de ellos tienen el nivel primario, al igual que el nivel básico.

Respecto al porcentaje de No Sabe Leer y Escribir, contrasta con la afirmación que hizo el Gobierno anterior. Declarar libre de Analfabetismo al Municipio de San Gabriel, Suchitepéquez en agosto de 2012 por medio del Presidente de la República de Guatemala, Otto Pérez Molina, Cinthia del Águila Ministra de Educación, Jaime Arimany del Comité Nacional de Alfabetización (Conalfa) y el doctor Edgar Montiel representante de la UNESCO en Guatemala. En aquel año el Alcalde de San Gabriel, Suchitepéquez era el señor René López y López.

Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7

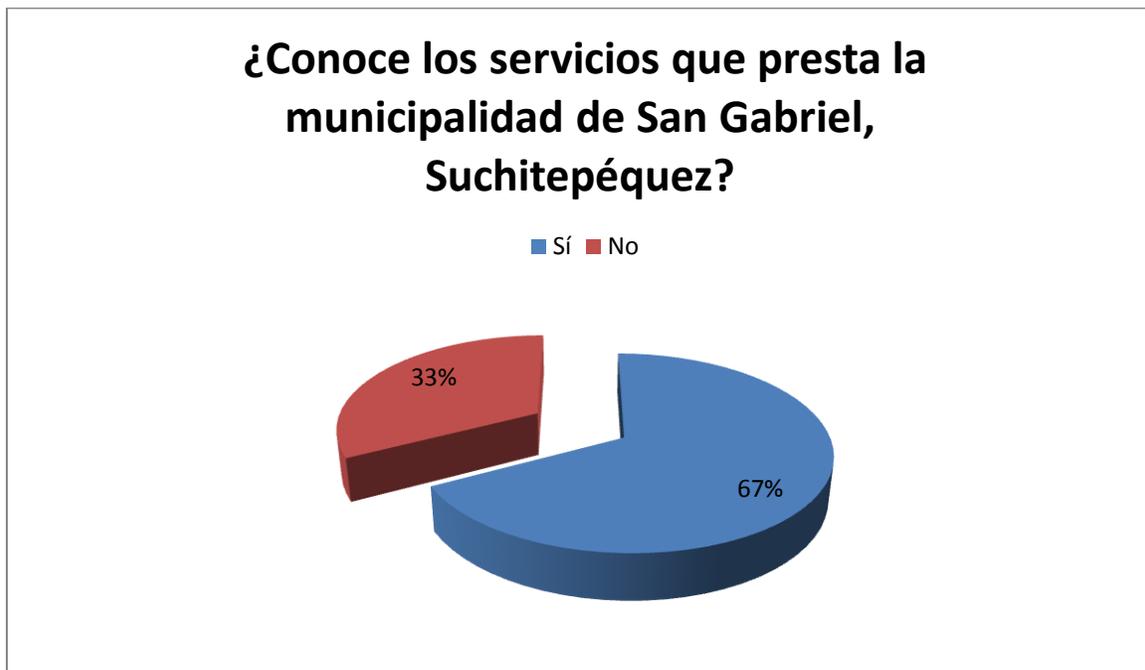
Profesión u oficio	
Ama de Casa	74
Estudiantes	75
Comerciantes	71
Jornaleros	29
Maestros de Educación Primaria	27
Bachilleres	11
Servicios Domésticos	8
Empleados Municipales	8
Mecánicos	7

Albañiles	7
Secretarias	6
Peritos Contadores	4
Agentes de Seguridad	2
Enfermeras	2
Electricistas	2
Electromecánica	2
Panificadores	1
Pedagogos	1
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica indica del predominio de las amas de casa, seguida por los estudiantes, comerciantes, jornaleros y maestros de educación primaria.

Gráfica 7



Fuente: Elaboración propia.

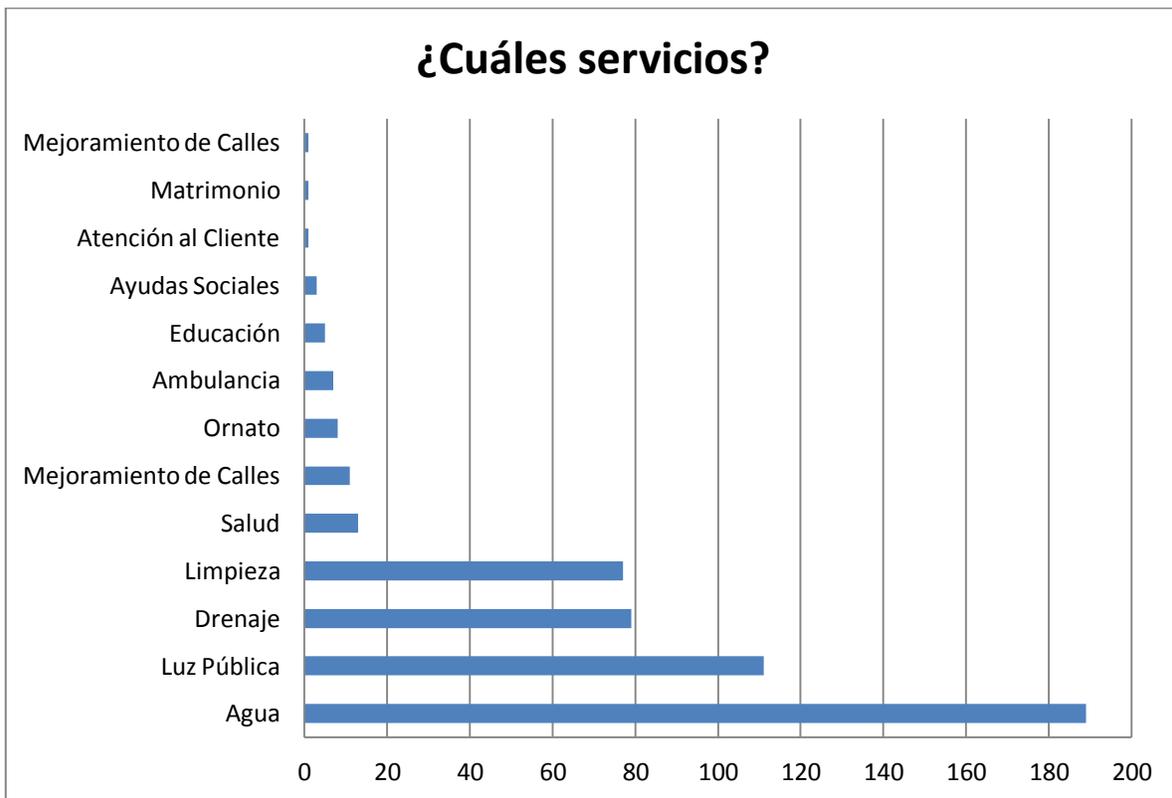
Cuadro 8

¿Conoce los servicios que presta la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez?	
Sí	245
No	119
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de vecinos encuestados indicaron que si conocen los servicios que presta la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, pero hay un porcentaje significativo que no conocen los servicios.

Gráfica 8



Fuente: Elaboración propia.

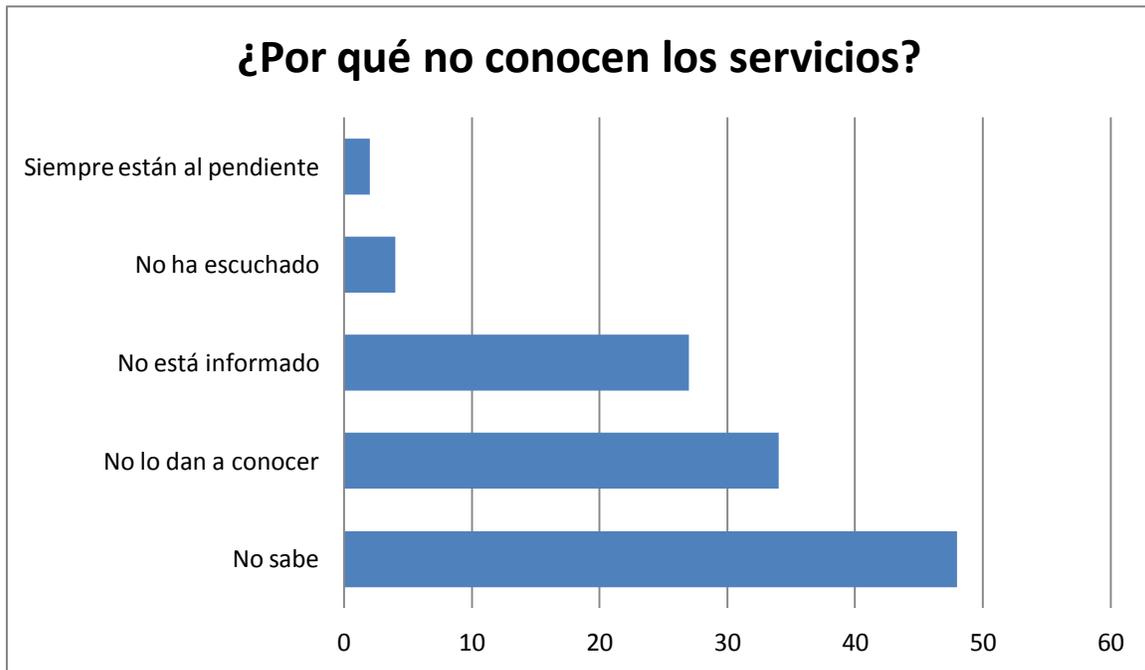
Cuadro 9

¿Cuáles servicios?	
Agua	189
Luz Pública	111
Drenaje	79
Limpieza	77
Salud	13
Mejoramiento de Calles	11
Ornato	8
Ambulancia	7
Educación	5
Ayudas Sociales	3
Atención al Cliente	1
Matrimonio	1
Mejoramiento de Calles	1
Total:	13 Servicios

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica anterior evidencia que la mayoría de habitantes conoce los servicios que presta la municipalidad y que los servicios que más conoce son: el servicio de agua potable, luz pública, drenaje, limpieza, salud, y mejoramiento de las calles vecinales.

Gráfica 9



Fuente: Elaboración propia.

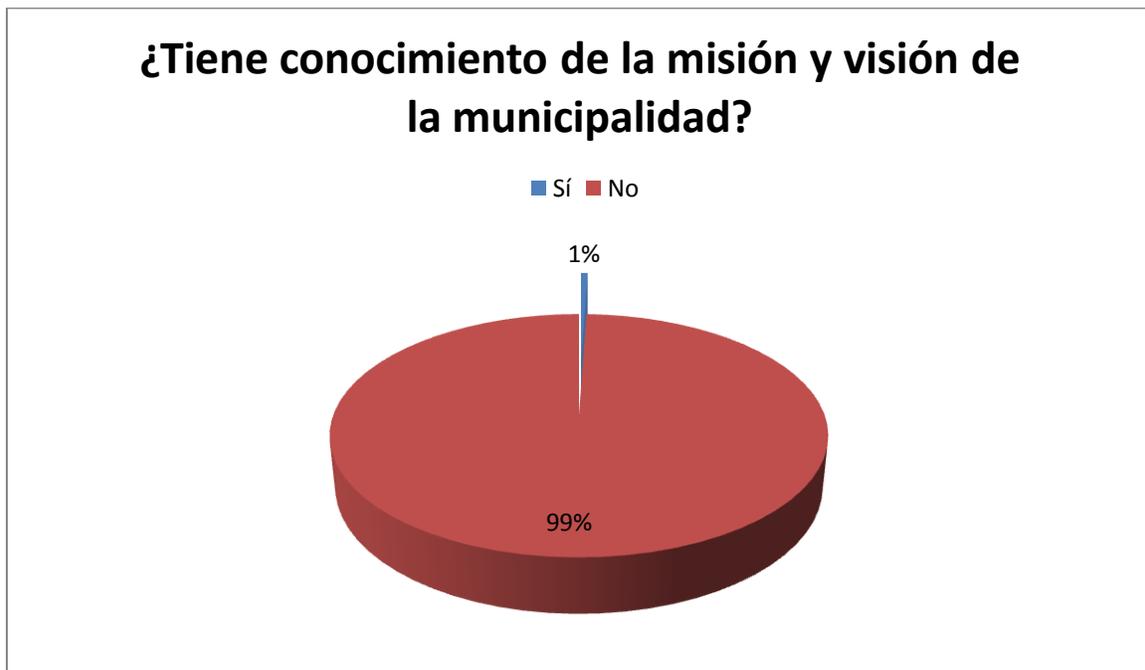
Cuadro 10

¿Por qué no conocen los servicios?	
No sabe	48
No lo dan a conocer	34
No está informado	27
No ha escuchado	4
Siempre están al pendiente	2
Total	5 aspectos negativos

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los aspectos del por qué no conocen los servicios, los vecinos comprobaron la mala comunicación existente, puesto que principalmente no saben al respecto, no se los dan a conocer o no se informan.

Gráfica 10



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 11

¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la municipalidad?	
Sí	2
No	362
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica es contundente. Los vecinos encuestados no conocen la misión y visión de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

Gráfica 11



Fuente: Elaboración propia.

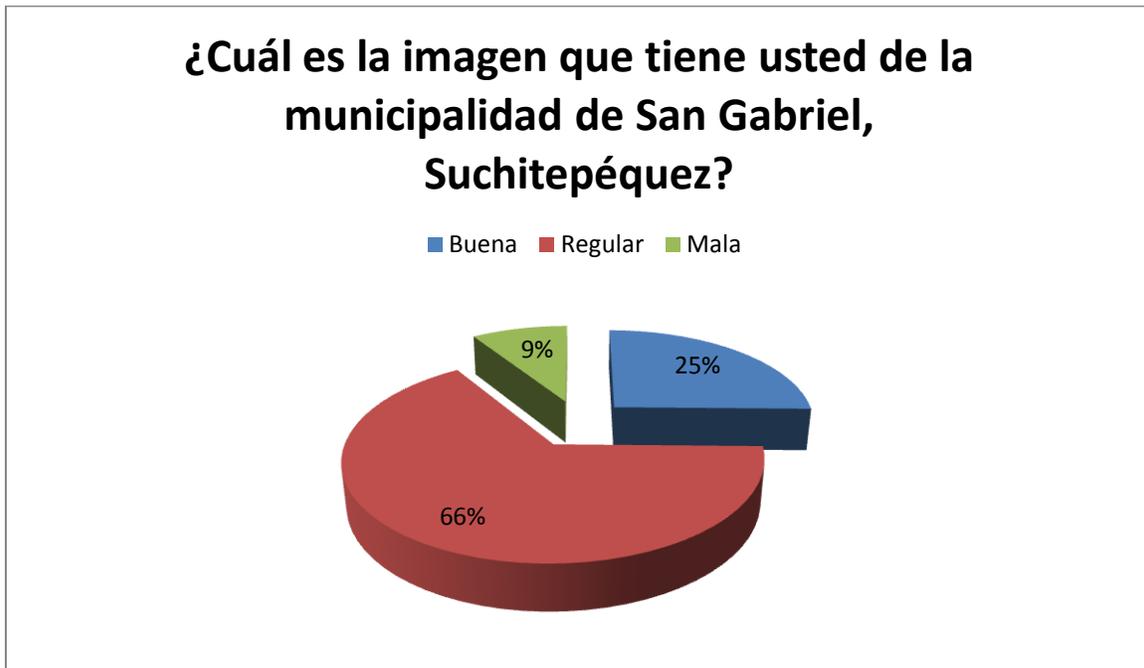
Cuadro 12

¿Por qué no conoce la misión y visión?	
No sabe	116
No la dan a conocer	85
No informan	83
No están a la vista	68
No respondieron	12
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica evidencia que la mayoría de las personas no saben de su existencia, no las dan a conocer o no les informan.

Gráfica 12



Fuente: Elaboración propia.

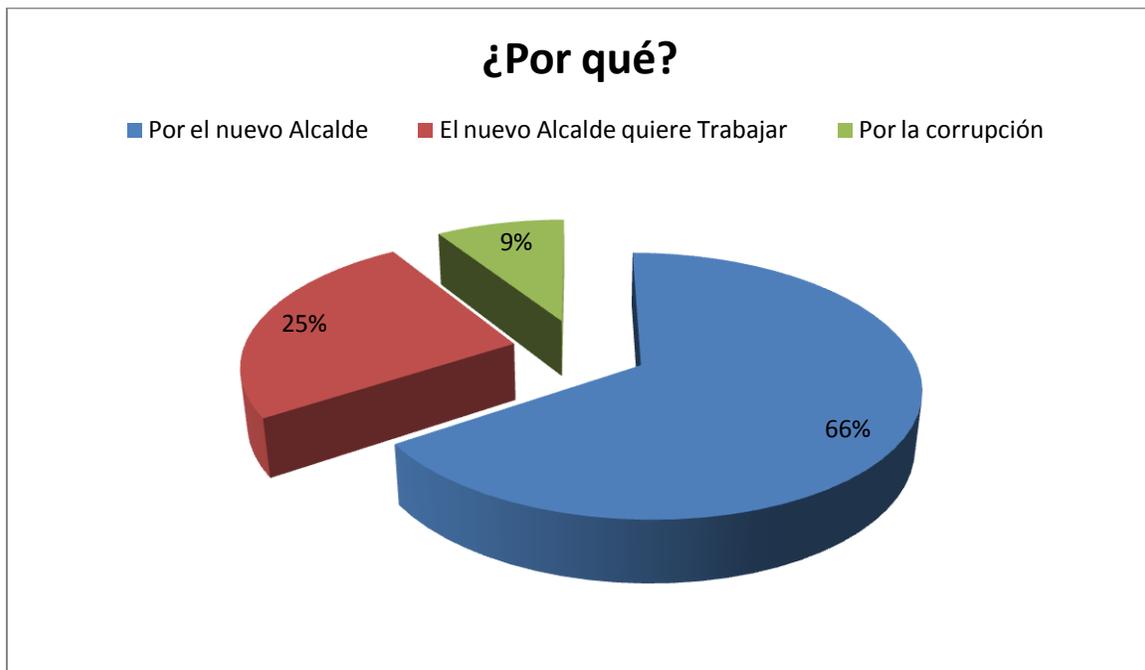
Cuadro 13

¿Cuál es la imagen que tiene usted de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez?	
Buena	92
Regular	239
Mala	33
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados indicaron que es regular, mientras que un sector significativo apuntó que es buena.

Gráfica 13



Fuente: Elaboración propia.

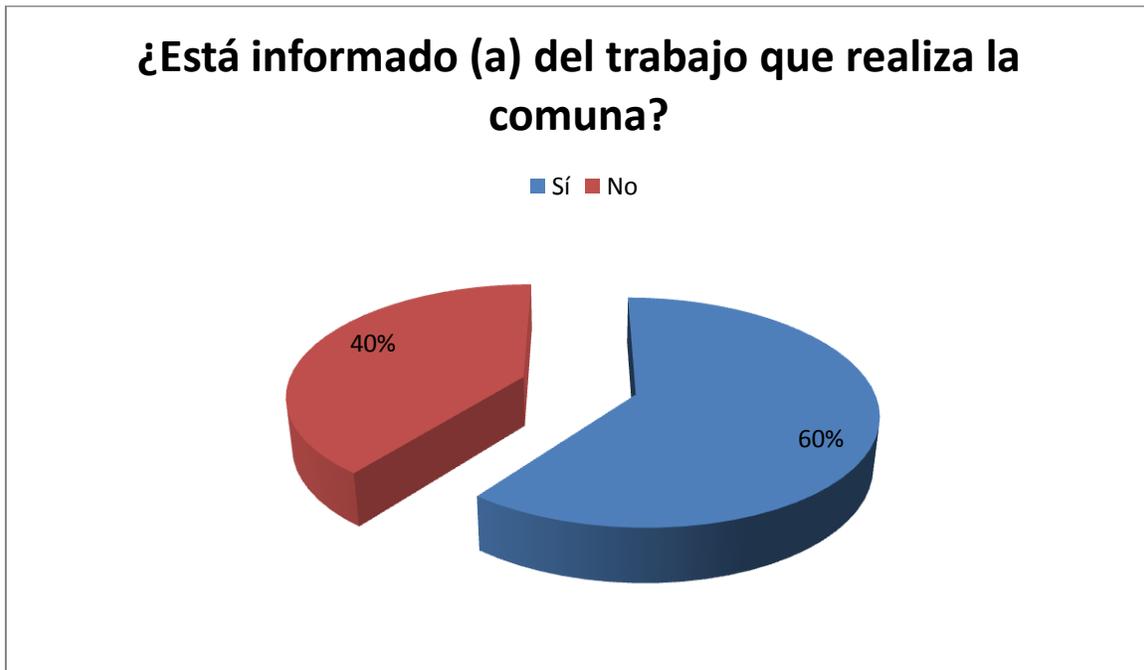
Cuadro 14

¿Por qué?	
Por el nuevo Alcalde	239
El nuevo Alcalde quiere Trabajar	92
Por la corrupción	33
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica presenta el por qué de las respuestas anteriores. En ella queda establecida que los habitantes respondieron que la imagen de la municipalidad es Regular por el nuevo alcalde, seguido de Buena, porque el nuevo jefe edil quiere trabajar, según los encuestados.

Gráfica 14



Fuente: Elaboración propia.

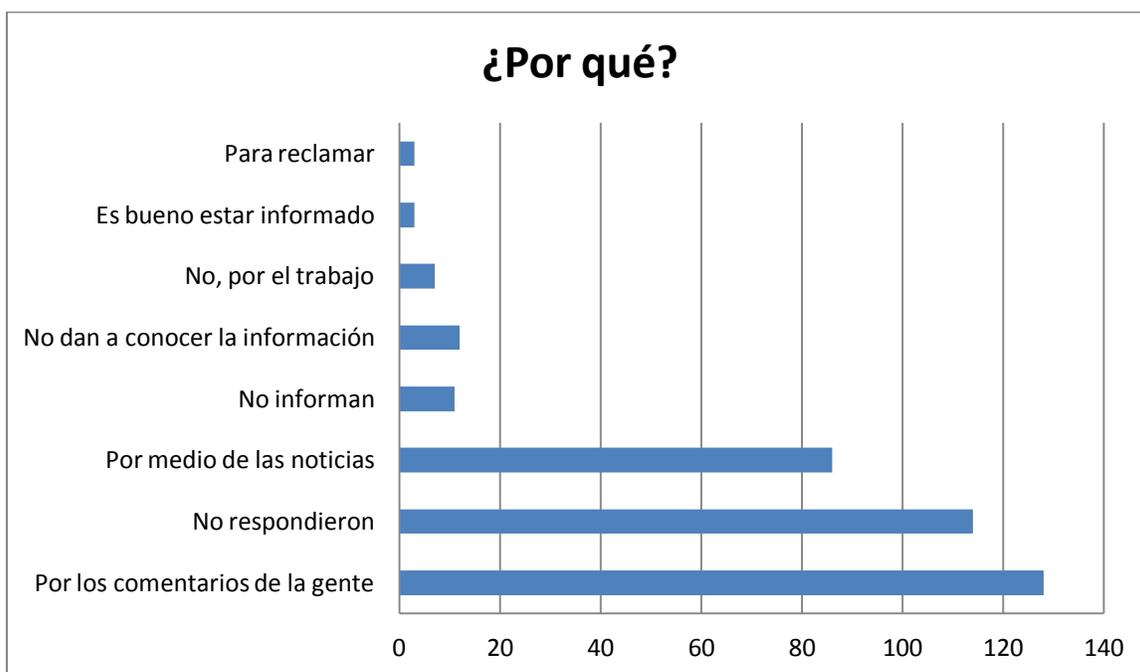
Cuadro 15

¿Está informado (a) del trabajo que realiza la comuna?	
Sí	220
No	144
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los vecinos comentaron que sí están informados de los trabajos que desarrolla la comuna. Pero en segundo grupo indicó que no está informado de los proyectos que ejecuta el ayuntamiento.

Gráfica 15



Fuente: Elaboración propia.

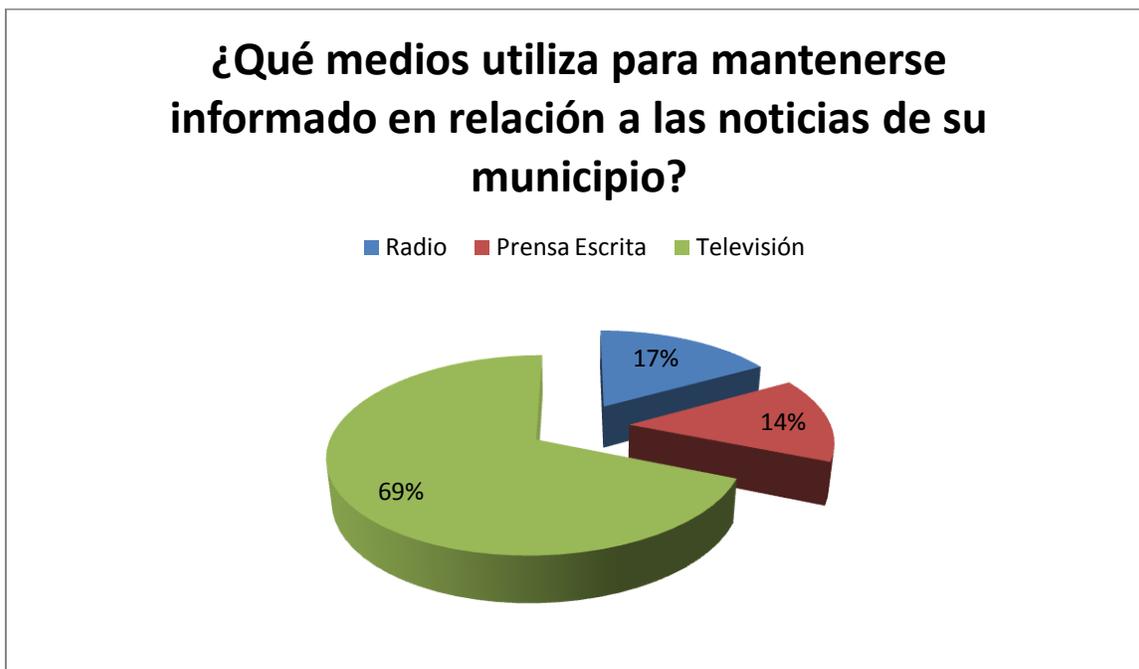
Cuadro 16

¿Por qué?	
Por los comentarios de la gente	128
No respondieron	114
Por medio de las noticias	86
No informan	11
No dan a conocer la información	12
No, por el trabajo	7
Es bueno estar informado	3
Para reclamar	3
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

Las personas argumentaron que se enteran de las actividades que desarrolla la comuna por los comentarios de la gente. Otras optaron por no responder y un sector significativo mencionó que se informan por medio de los noticieros departamentales. Sin embargo, hubo vecinos que indicaron que la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez, no informa de los proyectos que ejecutan.

Gráfica 16



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 17

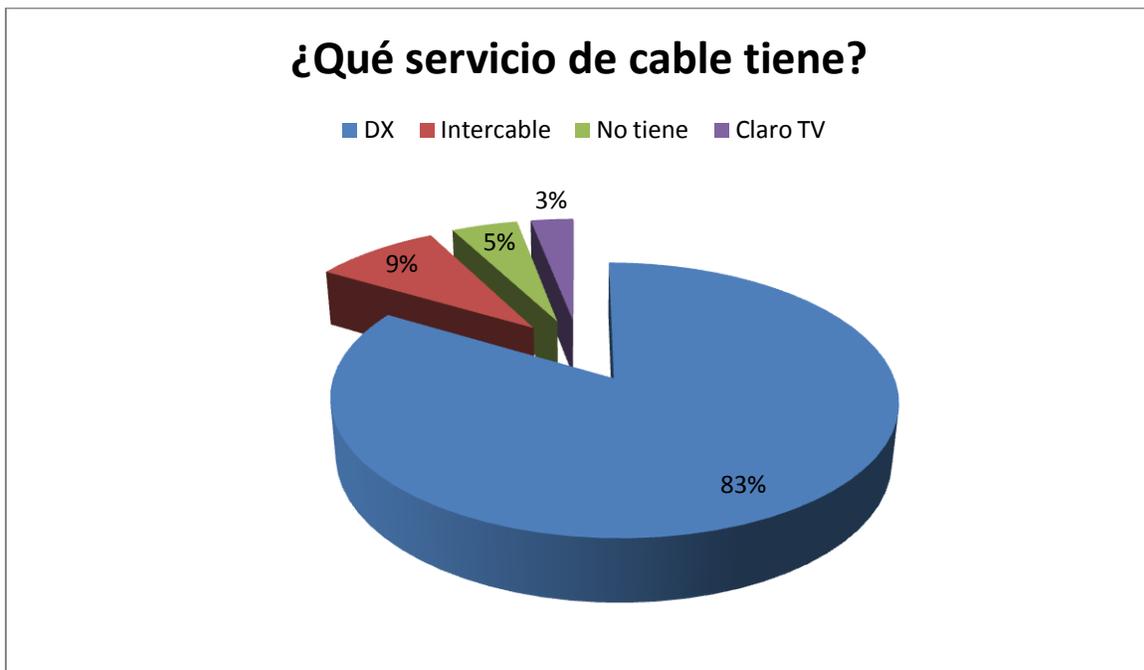
¿Qué medios utiliza para mantenerse informado en relación a las noticias de su municipio?	
Radio	85
Prensa Escrita	72
Televisión	347

Fuente: Elaboración propia.

Predomina que las personas encuestadas ven la televisión, seguido de la radio y la prensa escrita.

Estos datos estadísticos no muestran un dato exacto de la cantidad de la encuesta aplicada a los vecinos, debido a que varias personas respondieron que tienen la oportunidad de utilizar los tres medios para informarse de lo que sucede en el municipio de San Gabriel, Suchitepéquez puesto que tienen la facilidad que mientras trabajan escuchan la radio, en los espacios libres en su lugar de trabajo leen los periódicos y por las noches ven la televisión.

Gráfica 17



Fuente: Elaboración propia.

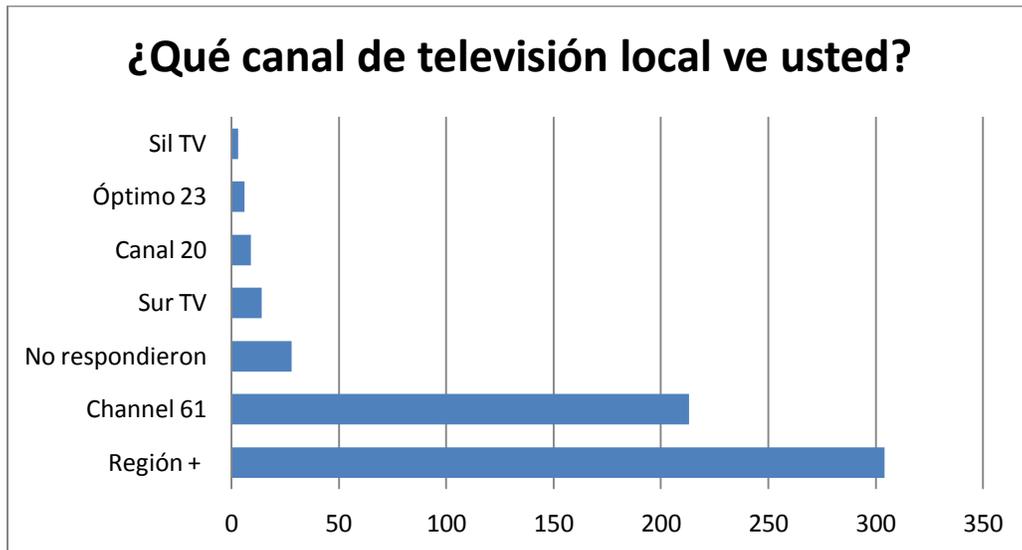
Cuadro 18

¿Qué servicio de cable tiene?	
DX	304
Intercable	32
No tiene	17
Claro TV	11
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra que predomina de manera abrumadora el servicio de la Red de Cable DX, seguida por Intercable con un porcentaje no significativo.

Gráfica 18



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 19

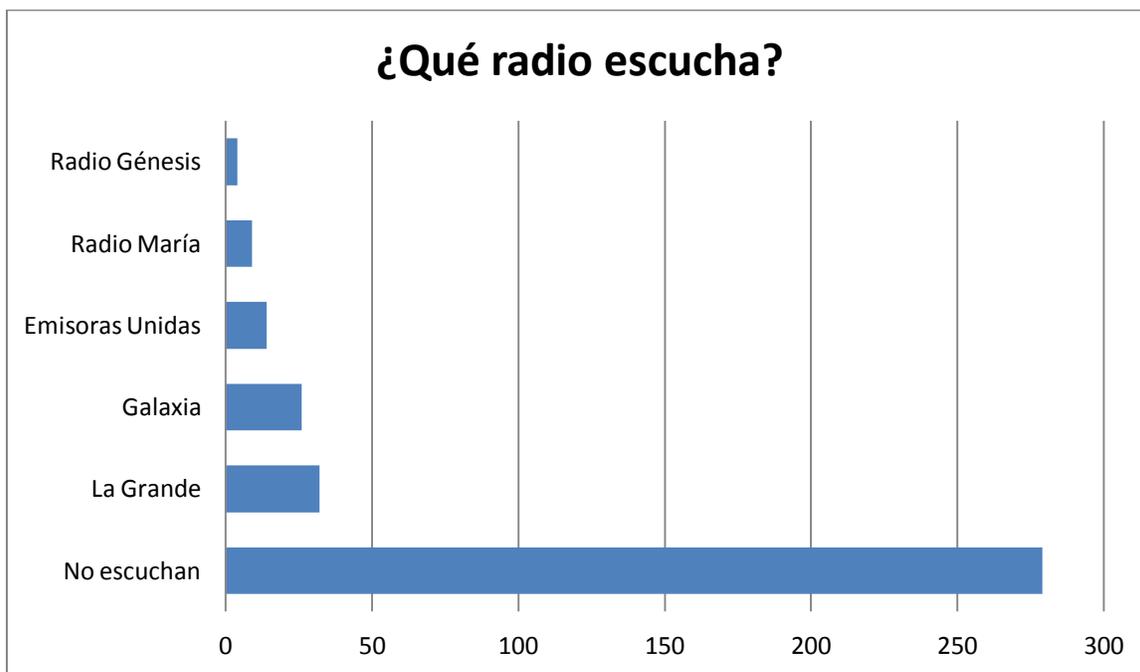
¿Qué canal de televisión local ve usted?	
Región +	304
Channel 61	213
No respondieron	28
Sur TV	14
Canal 20	9
Óptimo 23	6
Sil TV	3

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica presenta los medios televisivos con mayor audiencia en San Gabriel, Suchitepéquez. En el primer lugar aparece Región +, de Mazatenango, en el segundo lugar Channel 61, de San Gabriel, Suchitepéquez, ambos transmiten en la red de Cable DX.

Dentro de este dato estadístico se presenta la variable que durante la semana los vecinos observan Región Más y los días domingos siguen el canal local, Channel 61. Y con un porcentaje muy bajo ven los canales que transmiten por medio de la red de Intercable.

Gráfica 19



Fuente: Elaboración propia.

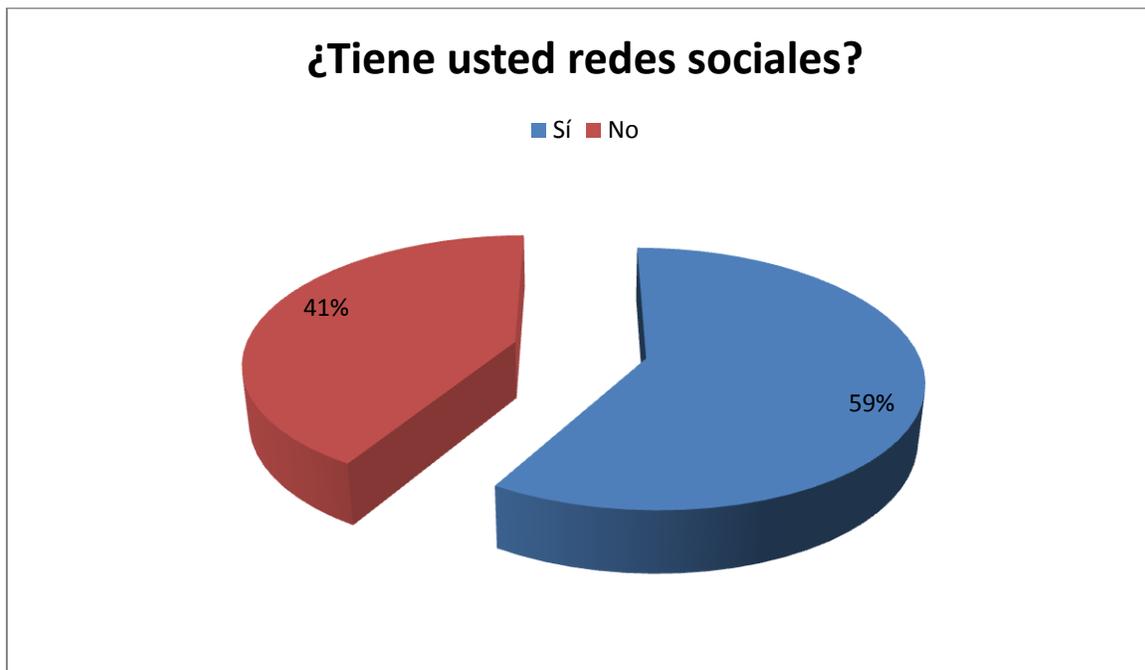
Cuadro 20

¿Qué radio escucha?	
No escuchan	279
La Grande	32
Galaxia	26
Emisoras Unidas	14
Radio María	9
Radio Génesis	4
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los vecinos encuestados apuntaron que no escuchan la radio. Entre tanto, dentro del sector que dijeron que sí, prefieren escuchar las radios nacionales más no las departamentales.

Gráfica 20



Fuente: Elaboración propia.

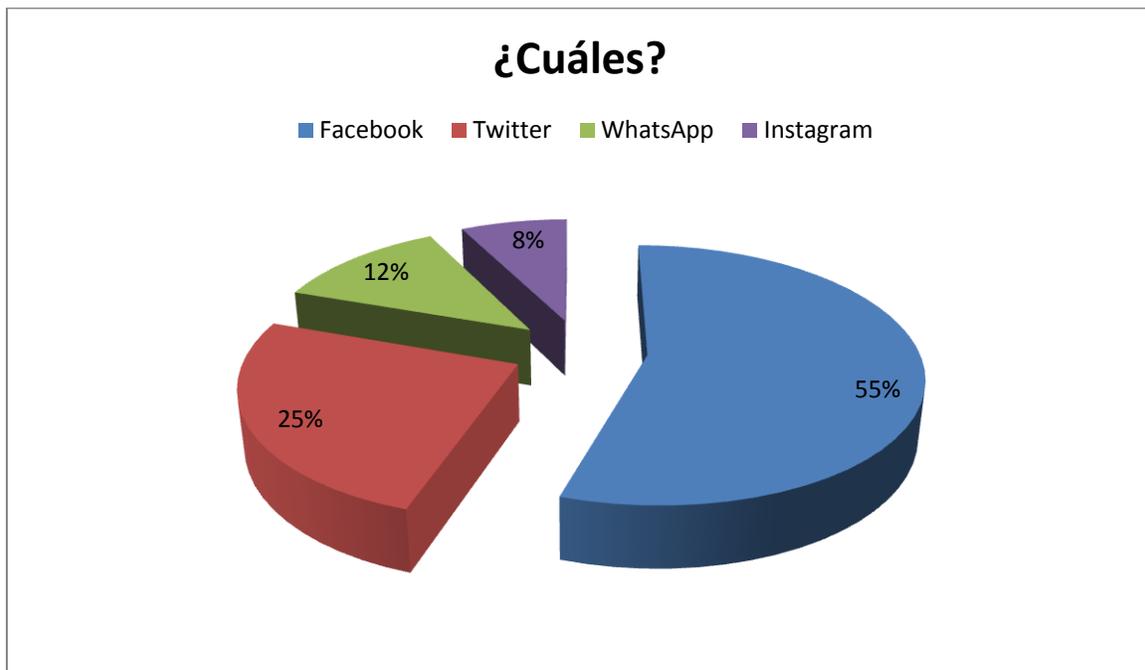
Cuadro 21

¿Tiene usted redes sociales?	
Sí	213
No	151
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra que los vecinos manejan las diferentes plataformas de redes sociales.

Gráfica 21



Fuente: Elaboración propia.

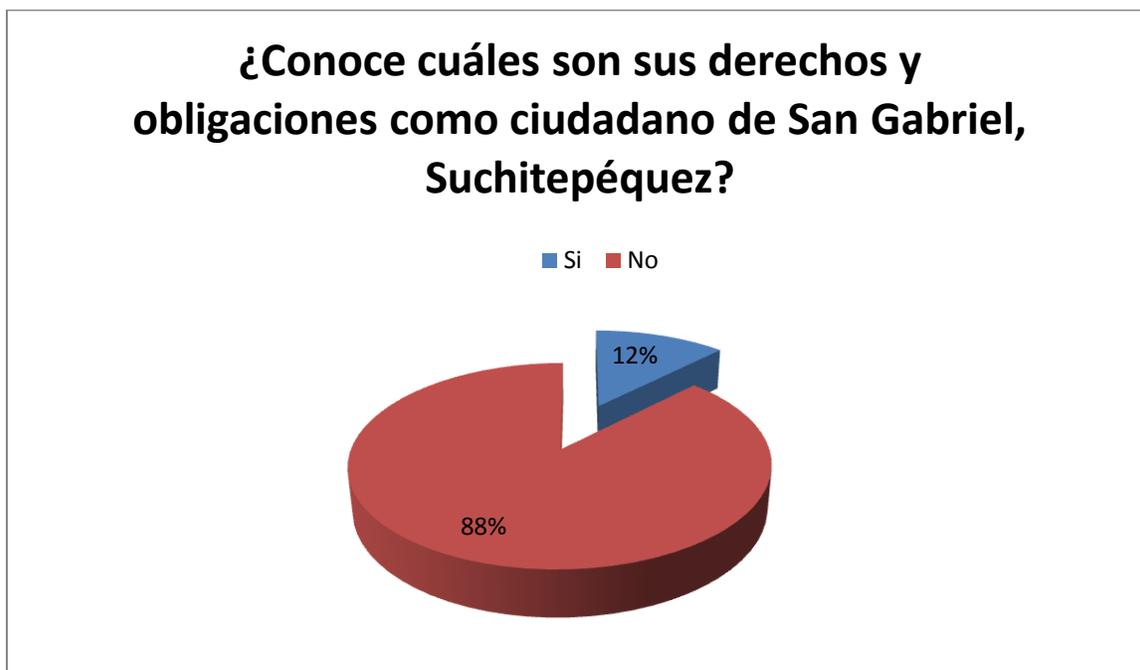
Cuadro 22

¿Cuáles?	
Facebook	213
Twitter	98
WhatsApp	47
Instagram	29

Fuente: Elaboración propia.

Predomina que los vecinos tienen preferencia sobre la red social Facebook, le sigue Twitter y WhatsApp. Hay que destacar que hubo personas que indicaron que manejan las 5 redes sociales.

Gráfica 22



Fuente: Elaboración propia.

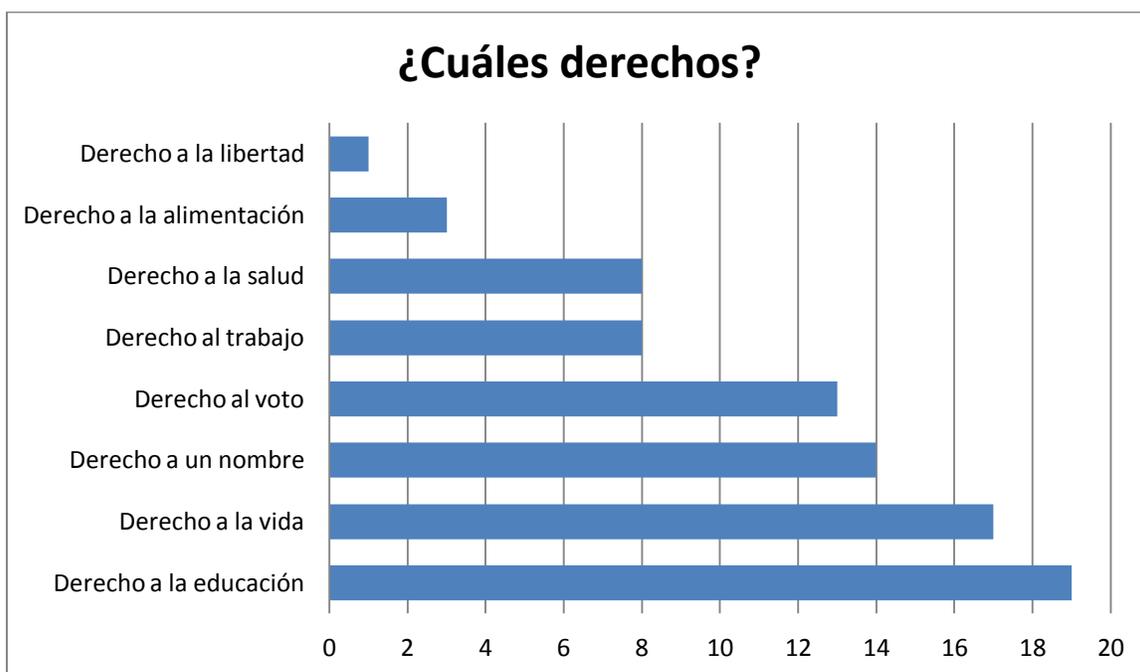
Cuadro 23

¿Conoce cuáles son sus derechos y obligaciones como ciudadano de San Gabriel, Suchitepéquez?	
Si	45
No	319
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se evidencia que los vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez, no conocen sus derechos y obligaciones.

Gráfica 23



Fuente: Elaboración propia.

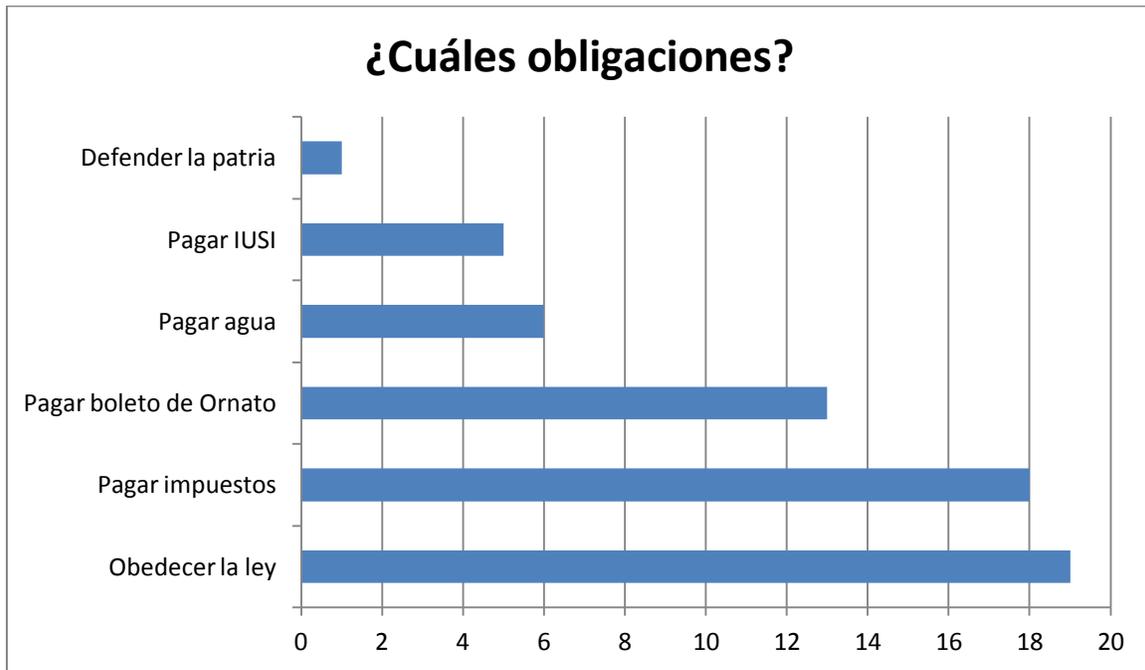
Cuadro 24

¿Cuáles derechos?	
Derecho a la educación	19
Derecho a la vida	17
Derecho a un nombre	14
Derecho al voto	13
Derecho al trabajo	8
Derecho a la salud	8
Derecho a la alimentación	3
Derecho a la libertad	1

Fuente: Elaboración propia.

Las personas que dijeron que conocen sus derechos, mencionaron: derecho a la educación, a la vida, a un nombre, al voto, al trabajo, a la salud, alimentación y a la libertad.

Gráfica 24



Fuente: Elaboración propia.

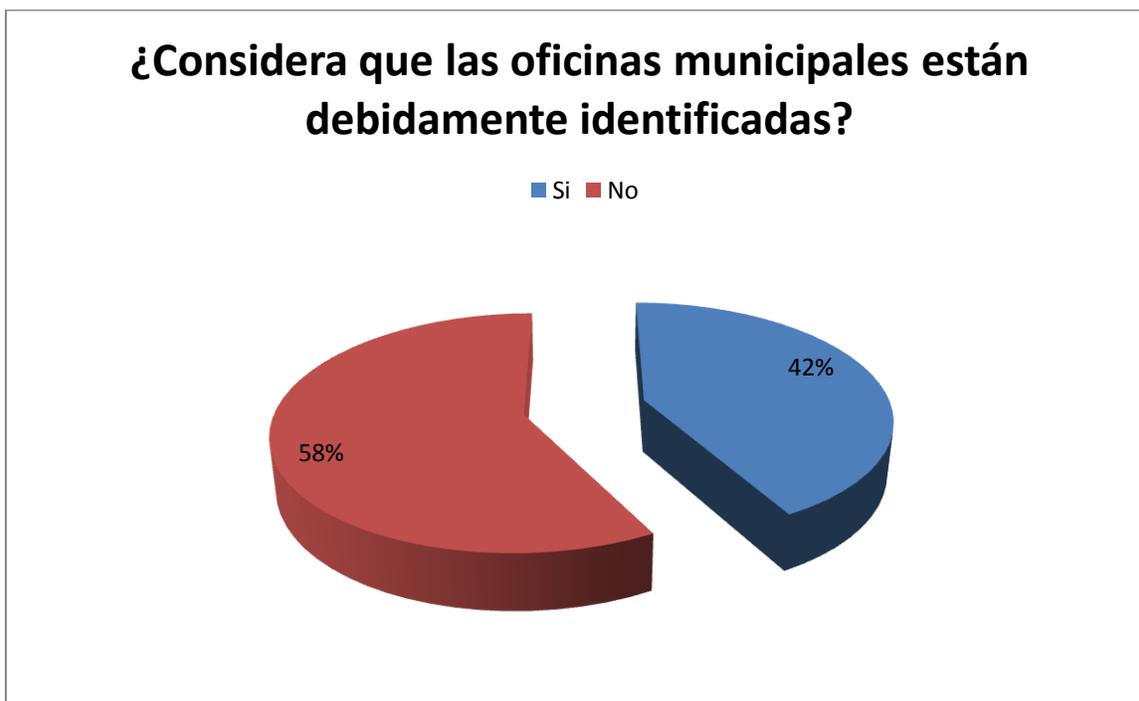
Cuadro 25

¿Cuáles obligaciones?	
Obedecer la ley	19
Pagar impuestos	18
Pagar boleto de Ornato	13
Pagar agua	6
Pagar IUSI	5
Defender la patria	1

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las obligaciones los encuestados respondieron: obedecer a la ley, pagar impuestos, pagar boleto de ornato, pagar agua, IUSI y defender la patria.

Gráfica 25



Fuente: Elaboración propia.

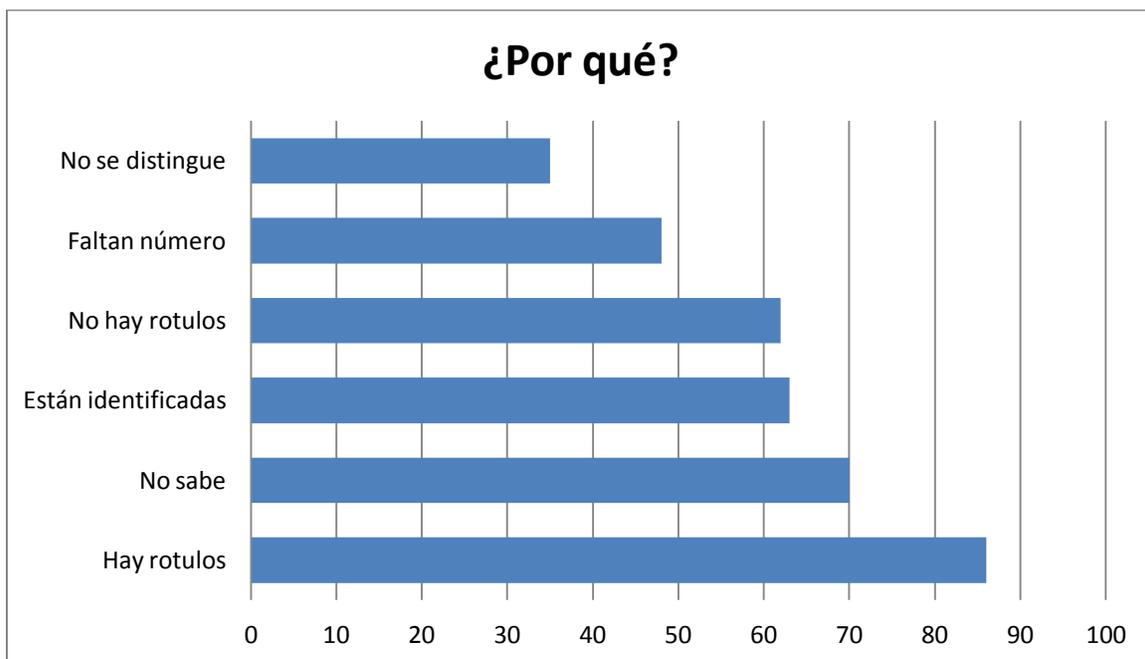
Cuadro 26

¿Considera que las oficinas municipales están debidamente identificadas?	
Si	153
No	211
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra de manera significativa que las personas argumentaron que no están debidamente identificadas las oficinas municipales.

Gráfica 26



Fuente: Elaboración propia.

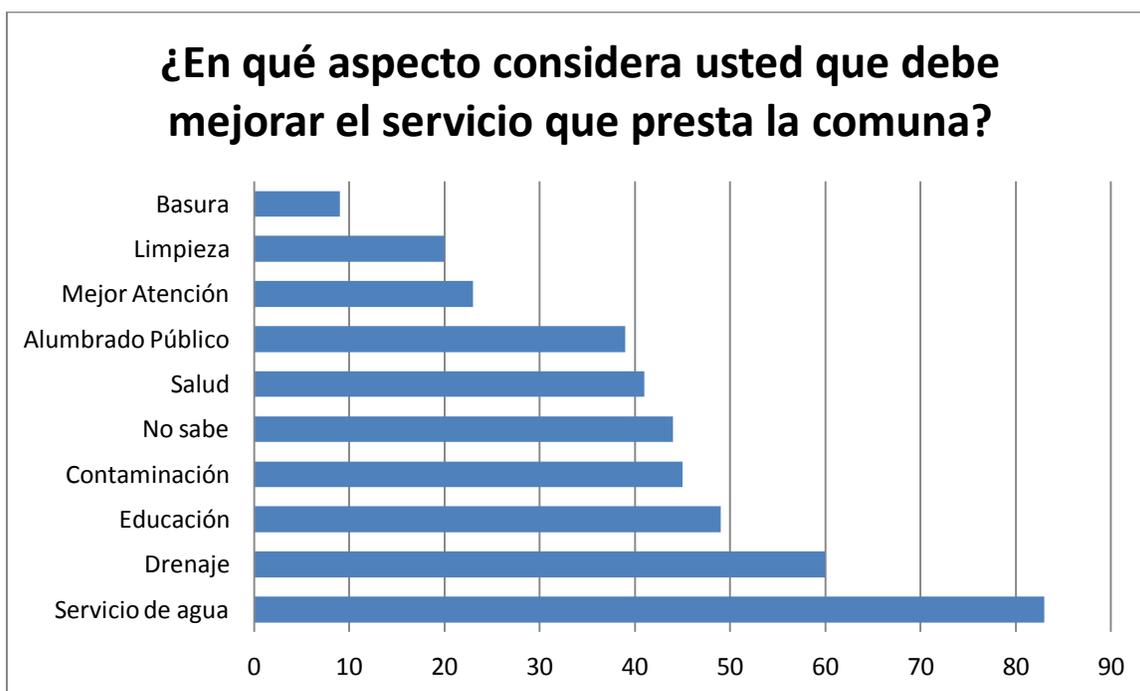
Cuadro 27

¿Por qué?	
Hay rótulos	86
No sabe	70
Están identificadas	63
No hay rótulos	62
Faltan número	48
No se distingue	35
Total	364

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica patentiza las respuestas de los encuestados, dentro de estas se destacan que hay rótulos, no sabe, están identificadas, no hay rótulo y falta enumerar las oficinas.

Gráfica 27



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 28

¿En qué aspecto considera usted que debe mejorar el servicio que presta la comuna?	
Servicio de agua	83
Drenaje	60
Educación	49
Contaminación	45
No sabe	44
Salud	41
Alumbrado Público	39
Mejor Atención	23
Limpieza	20
Basura	9

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los servicios que necesita mejorar de manera urgente, según los habitantes encuestados son: El servicio de agua potable, drenaje, educación y minimizar la contaminación.

ANEXO G

FODA

Cuadro 29

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Existe apoyo por parte del Alcalde de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez para aperturar la Oficina de Comunicación Social.</p>	<p>Están a la disposición los diferentes medios de comunicación de Mazatenango, Suchitepéquez, para transmitir las cápsulas informativas de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.</p>
<p>El Alcalde tiene conocimiento y experiencia relacionada en comunicación.</p>	<p>En el municipio de San Gabriel, Suchitepéquez existe un canal de televisión que transmite por medio de la red de cable DX. Channel 61, medio de comunicación importante para transmitir los spots sobre la importancia del pago de impuestos y la divulgación de los servicios que presta la comuna y su horario de atención. También en este canal se transmitirán las cápsulas informativas del ayuntamiento.</p>
<p>Se tiene el espacio físico para aperturar la oficina de Comunicación Social.</p>	<p>A través de las encuestas, las personas indicaron que los medios de comunicación que utilizan para informarse son los siguientes: Región + y Channel 61, ambos canales de televisión transmiten por medio de la red de Cable DX que tiene un 83 por ciento de usuarios en el municipio de San Gabriel, Suchitepéquez.</p>
<p>Se cuenta con equipo propio como computadora portátil, internet, grabadora de audio, consola, micrófonos y cámara de vídeo.</p>	<p>De acuerdo a la investigación un 59% de los encuestados cuentan con redes sociales, por delante Facebook con 55%, Twitter con 25% y un 12 por ciento cuenta con WhatsApp. Hay que destacar que hubo personas que indicaron que manejan más de tres redes sociales.</p>

Existe un buen posicionamiento de la imagen del alcalde.	
La municipalidad tiene una página en la red social Facebook, la cual se actualiza con información constante.	
La municipalidad cuenta con equipo de cómputo con software, impresoras, escáner e internet.	
Los empleados municipales están en la disposición de recibir capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.	
El ayuntamiento conoce las principales necesidades de la población.	
La Municipalidad genera información suficiente para poder procesarla y darla a conocer en las diferentes plataformas.	
Las personas indicaron en la encuesta que conocen los servicios que presta la comuna.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
No existe una oficina de Comunicación Social en la Municipalidad.	Las personas se informan por los comentarios de la gente en las calles, según la encuesta. Esto provoca rumores entre la población y deteriora la imagen institucional de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

No hay equipo para iniciar con el trabajo de comunicación propiamente de la municipalidad.	De acuerdo a los resultados del diagnóstico. Los habitantes desconocen sus derechos y obligaciones como ciudadanos que repercute en la poca recaudación de impuestos municipales.
La misión y visión no está a la vista del público ni de los empleados municipales.	El presupuesto actual es muy bajo para cumplir con los objetivos de la municipalidad. El presupuesto del año 2016 es de ocho millones de quetzales.
El horario de atención al público no está a la vista.	
El personal no está capacitado en relaciones humanas.	
No hay un directorio municipal.	
No hay una ruta de evacuación.	
El personal no está uniformado ni porta un gafete que los identifique.	
El público requiere que se mejore los servicios que presta la comuna, principalmente el agua potable.	

ANEXO H**Fotografías.****Figura 3**

Inicio del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) del estudiante Alexander Estrada, en el área de la Dirección Municipal de Planificación. 29 -02-2016

Figura 4

Entrevista a profundidad con José Luis Ixcoy, alcalde de San Gabriel, Suchitepéquez. Entrevista realizada en el despacho municipal. 07-02-2016

Figura 5

El estudiante Alexander Estrada, realiza la entrevista a profundidad con Jonathan Ixpec Ayala, secretario municipal. 07-03-2016

Figura 6

El practicante efectúa la entrevista a profundidad con Licenciado Lizardo Paz de León, director financiero de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. 08-03-2016

Figura 7

Grupos Focales 01. El estudiante Alexander Estrada realiza una serie de preguntas a los empleados municipales en el primer grupo focal. 08-03-2016

Figura 8

Grupos Focales 02. Alexander Estrada, estudiante de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación con los empleados municipales en el segundo grupo focal realizado el 08-03-2016.

Figura 9

Alexander Estrada, encargado de la investigación, realiza la encuesta a los vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez. 14-03-2016

Figura 10

Vecina de San Gabriel, Suchitepéquez, responde a las preguntas de la encuesta realizada por el estudiante Alexander Estrada. 14-03-2016

Figura 11

Vecino de San Gabriel, Suchitepéquez, responde la encuesta del estudiante Alexander Estrada. 15-03-2016

Figura 12

Vecina de San Gabriel, Suchitepéquez, responde a la encuesta efectuada por el estudiante Alexander Estrada. 16-03-2016

Figura 13

Vecina responde a las preguntas de la encuesta realizada por el estudiante Alexander Estrada. 17-03-2016

Figura 14

Vecino responde al cuestionario de la encuesta realizado por el estudiante de Ciencias de la Comunicación Alexander Estrada. 17-03-2016

Figura 15

Vecina de San Gabriel, Suchitepéquez, responde a la encuesta desarrollada por el estudiante Alexander Estrada. 17-03-2016

Figura 16

Medición del ambiente de Planificación Municipal para la división de dicha oficina por parte del albañil de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. 16-05-2016.

Figura 17

Albañil trabaja en la construcción de la Oficina de Comunicación Social. 17-05-2016

Figura 18

Albañil en la construcción de la Oficina de Comunicación Social. 17-05-2016

Figura 19

Albañiles avanzan en la construcción de la Oficina de Comunicación Social. 17-05-2016

Figura 20

Albañiles trabajan en la construcción de la Oficina de Comunicación Social. 17-05-2016

Figura 21

Última fase de construcción de la Oficina de Comunicación Social. 18-05-2016

Figura 22

Finalización de la división de Oficinas municipales en la que quedó instituida la Oficina de Comunicación Social. 18-05-2016

Figura 23

Implementación de la Oficina de Comunicación Social. Tras aperturar la oficina de Comunicación Social también se puso en marcha la unidad de Acceso a la información pública. Alex Estrada (camisa blanca) director de Comunicación Social y Amilcar Solval, encargado de Unidad de Acceso a la Información Pública. 25-05-2016

Figura 24

Alexander Estrada (Blanco), estudiante de Comunicación y Amilcar Solval, encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública. 25-05-2016

Figura 25

Rotulación de Oficinas. Personal de la empresa C.C.R. Publicidad coloca la identificación de las oficinas municipales. 13-06-2016

Figura 26

Rotulación de Oficinas. Alexander Estrada, estudiante de Comunicación Social, y el personal de C.C.R. Publicidad en la instalación de rótulos de las oficinas municipales. 13-06-2016

Figura 27

Identificación de Oficinas. Alexander Estrada, supervisa la colocación de rótulos de las oficinas municipales en el ayuntamiento. 13-06-2016

Figura 28

Identificación con íconos en el servicio sanitario por parte del personal de C.C.R. Publicidad encargada de la instalación de identificación de oficinas. 13-06-2016

Figura 29

Identificación con íconos en el servicio sanitario por parte del personal de C.C.R. Publicidad encargada de la instalación de identificación de oficinas. 13-06-2016

Figura 30

Rotulación de Caja Receptora de arbitrios municipales. Instalación realizada por el personal de la imprenta contratada. 13-06-2016

Figura 31

Identificación de Tesorería Municipal. Instalación efectuada por el personal de la empresa que trabajó en la impresión de los materiales en PVC. 13-06-2016

Figura 32

Rotulación de la Oficina Municipal de la Mujer. La empresa C.C.R. Fue la encargada de la impresión y colocación de los rótulos en las oficinas de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. 13-06-2016

Figura 33

Rotulación de Recepción Municipal. 13-06-2016

Figura 34

Identificación del Despacho Municipal. Personal de la empresa C.C.R. Publicidad trabaja en la colocación de los rótulos en las oficinas municipales. 13-06-2016

Figura 35

Rotulación del Salón de Sesiones. 13-06-2016

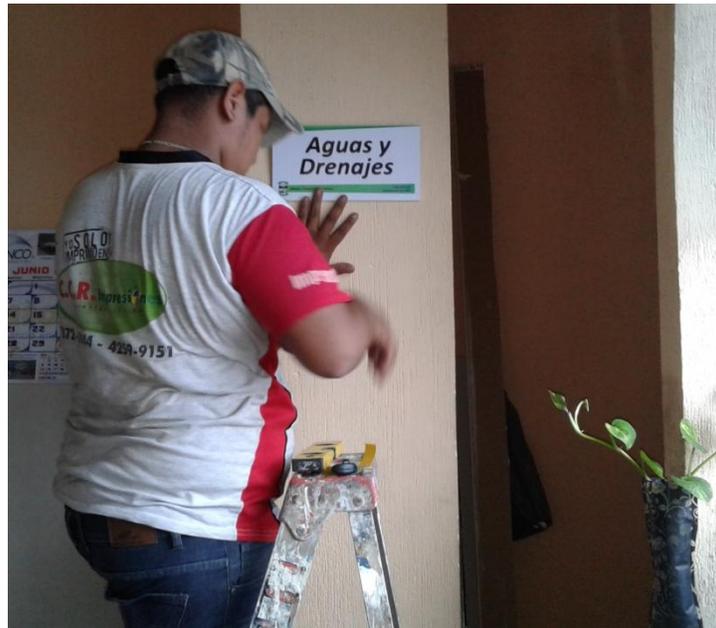
Figura 36

Identificación de biblioteca y cafetería municipal. Ambientes localizados en el primer nivel del edificio municipal. 13-06-2016

Figura 37

Rotulación de la Clínica y Farmacia del Adulto Mayor. Por parte del personal de la empresa contratada para la colocación de rótulos en las oficinas municipales. 13-06-2016

Figura 38



Rotulación de Aguas y Drenajes. Esto dentro del ambiente que se dividió en tres, entre ellas se implementó la oficina de Aguas y Drenajes. Aquí el personal de C.C.R. Publicidad trabaja en la identificación de la misma. 13-06-2016

Figura 39



Identificación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública. 13-06-2016.

Figura 40



Rotulación de Planificación Municipal. La empresa encargada instala el rótulo de identificación. 13-06-2016

Figura 41



Colocación del Banner con información de los Servicios municipales. 14-06-2016

Figura 42

Banner con los servicios de la Comuna.
15-06-2016

Figura 43



Alexander Estrada, estudiante de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación instala la misión en recepción municipal. 14-06-2016

Figura 44



Alexander Estrada, coloca la visión en recepción municipal. 14-06-2016

Figura 45



Así luce recepción Municipal. 14-06-2016

Figura 46



Alexander Estrada, estudiante de Comunicación Social, instala el Directorio Municipal. 15-06-2016

Figura 47



El estudiante Alexander Estrada, instala el Buzón de Quejas y Sugerencias. 16-06-2016

Figura 48

Ubicación del Buzón de Quejas y Sugerencias.
16-06-2016

Figura 49

Colocación del televisor en recepción. Personal municipal colaboran en la instalación de la televisión en recepción municipal ante la vista del alcalde Luis Ixcoy. 10-06-2016

Figura 50

Instalación de la televisión. Personal municipal colocan la televisión en Recepción Municipal. 10-06-2016

Figura 51

Spot audiovisual sobre la importancia de los pagos de impuestos.

Figura 52



Spot audiovisual sobre la importancia de los pagos de impuestos.

Figura 53



Spot audiovisual sobre los servicios de la comuna.

Figura 54



Spot audiovisual sobre los servicios de la comuna.

Figura 55



Cápsula informativa en la televisión local. (Channel 61).

Figura 56



Cápsula informativa en la televisión local. (Channel 61).

Figura 57



Cápsula informativa en la televisión local. (Channel 61).

Figura 58



Cápsula informativa en la televisión local. (Channel 61).

Figura 59



Cápsula informativa en la televisión local. (Channel 61).

Figura 60

Cápsula informativa en la televisión local. (Channel 61).

Figura 61

Cápsula informativa en la televisión de recepción municipal.

Figura 62

Cápsula informativa en la televisión de recepción municipal.

Figura 63

Taller de capacitación sobre Relaciones Humanas brindado por el estudiante Alexander Estrada, al personal de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. 30-06-2016

Figura 64

Taller de capacitación sobre Relaciones Humanas brindado por el estudiante Alexander Estrada, al personal de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez. 30-06-2016

ANEXO J

Ejemplos de materiales ejecutados.

Diseños para rotulación de oficinas.

Figura 65



Diseño del banner con información de los servicios municipales.

Figura 66

Municipalidad de San Gabriel,
Suchitpéquez

Nuestros Servicios Municipales son:

- ✓ Servicio de Agua Potable.
- ✓ Drenaje Sanitario y Mantenimiento.
- ✓ Alumbrado público y mantenimiento.
- ✓ Servicio de biblioteca.
- ✓ Mejoramiento de calles y Caminos Vecinales,
- ✓ Administración y mantenimiento del Cementerio Municipal.
- ✓ Servicios Administrativos.
- ✓ Tren de aseo Municipal.
- ✓ Celebraciones de matrimonio.
- ✓ Servicio de ambulancia.
- ✓ Clínica y Farmacia del Adulto Mayor.
- ✓ Servicio de cocina y limpieza en las escuelas públicas.
- ✓ Cafetería Municipal.
- ✓ Servicios de maestros y maestras Municipales.

Atención al público: De 08:00 a 16:00 Hras
Despacho Municipal: Martes y Viernes de 08:30 a 16:00 Hras.

 Trabajo, Compromiso y Orden. Luis Irujoy
Administración 2014-2019

Diseño de manta vinilica con la misión de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez

Figura 67



Misión

Somos una entidad autónoma que promueve el desarrollo del Municipio a través de actividades, económicas, sociales, culturales, deportivas, ambientales y educativas, las cuales contribuyen a mejorar el desarrollo, necesidades y calidad de vida de los vecinos de este querido Municipio, además de mejorar la prestación e implementación de los servicios, así como la generación de oportunidades mediante la creación de programas que permitan la participación de los habitantes, reafirmando el compromiso con el Municipio para lograr el desarrollo integral.



Trabajo. Compromiso y Orden.

Luis Ixcoy
Administración 2016-2020

Diseño de la manta vinilica con la visión de la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

Figura 68



Visión

Ser un Municipio próspero y desarrollado a través de la inversión de recursos, en la prestación de los servicios básicos, salud, educación e infraestructura, con políticas públicas municipales, orientadas en la consecución de una economía competitiva, basada en el estímulo de principios y valores, que permitan la integración de sus habitantes como una unidad generadora del desarrollo.



Trabajo. Compromiso y Orden.

Luis Ixcoy
Administración 2016-2020

Diseño del Directorio Municipal.

Figura 69



Cápsula informativa publicada en Facebook.

Figura 70



Fuente: Facebook.

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook.

Figura 71



Fuente: Facebook.

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook.

Figura 72



Fuente: Facebook.

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook.

Figura 73



Fuente: Facebook.

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook.

Figura 74



Fuente: Facebook

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook.

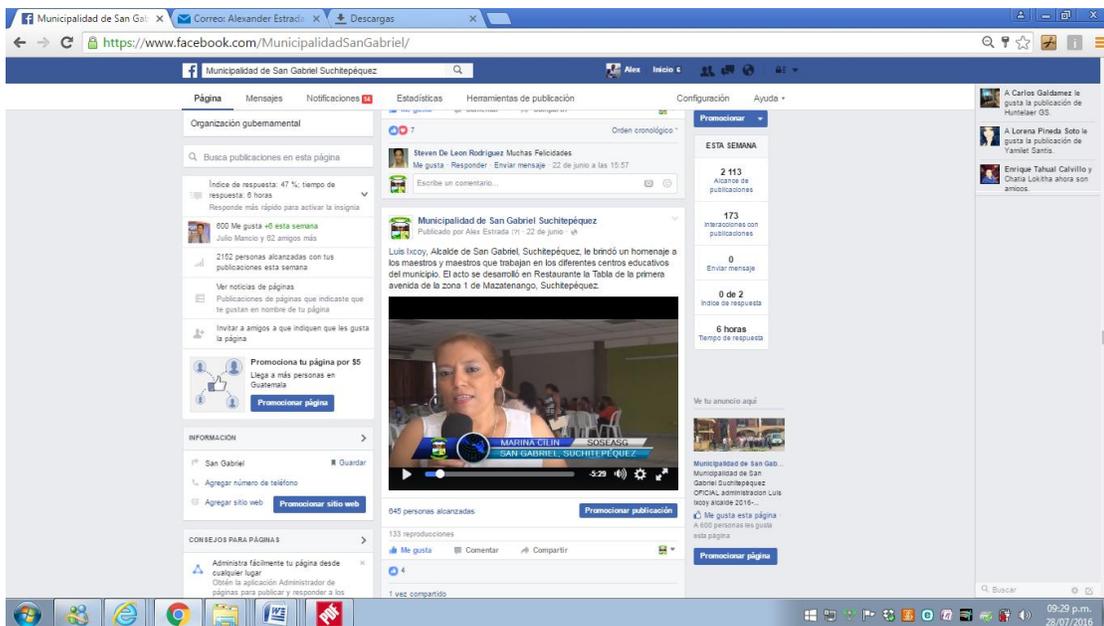
Figura 75



Fuente: Facebook.

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook.

Figura 76



Fuente: Facebook.

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook.

Figura 77



Fuente: Facebook.

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook.

Figura 78

Fuente: Facebook.

Cápsula informativa publicada en la red social Facebook

Figura 79

Fuente: Facebook.

Spot audiovisual sobre la importancia de San Gabriel, Suchitepéquez en la red social Facebook.

Figura 80



Fuente: Facebook.

Spot audiovisual sobre los servicios que brinda la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez en la red social Facebook.

Figura 81



Fuente: Facebook.

Spot audiovisual sobre los servicios que brinda la municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez en la red social Facebook.

Figura 82



Fuente: Facebook

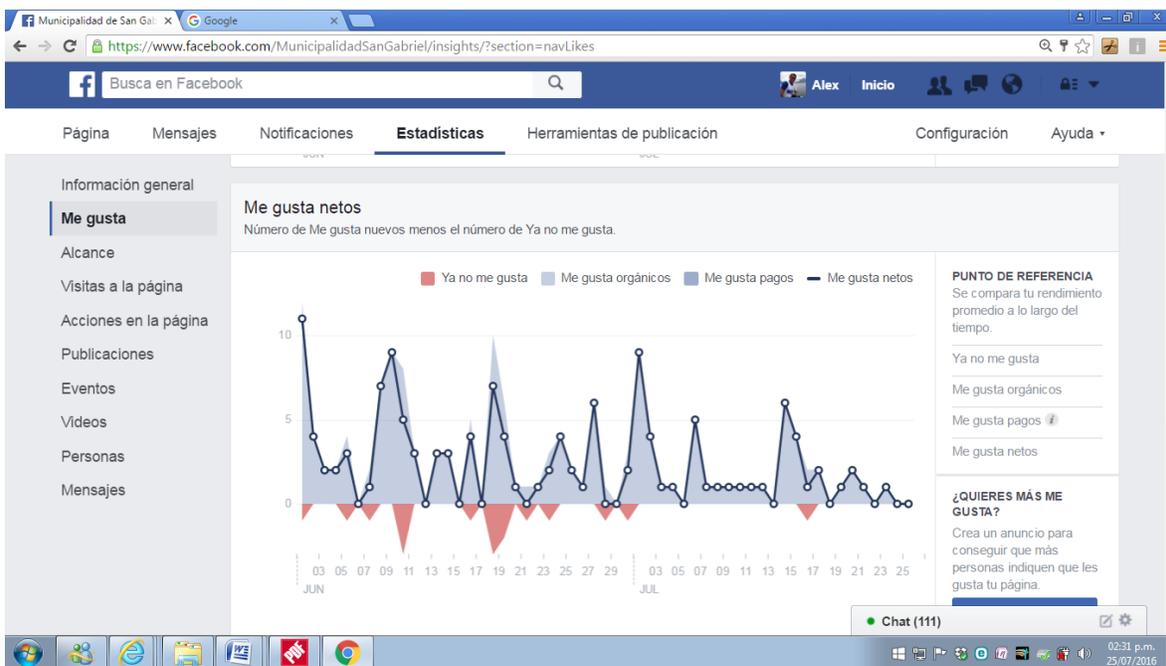
Estadísticas de la red social Facebook, luego de las cápsulas informativas.

Figura 83



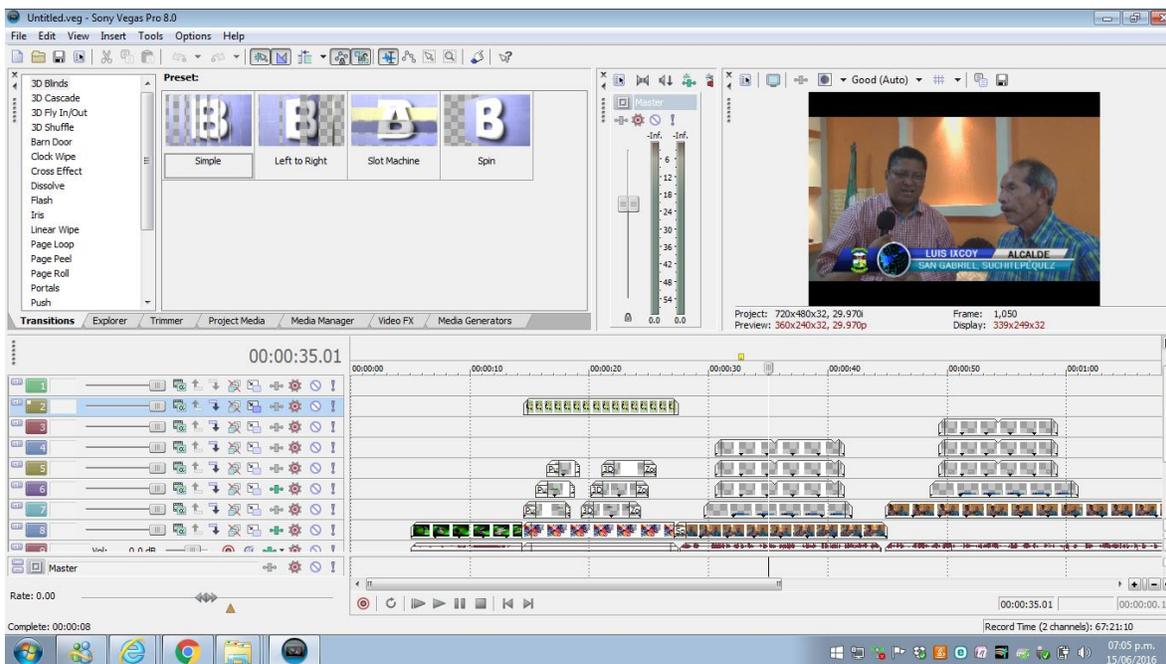
Fuente: Facebook

Figura 84



Fuente: Facebook

Figura 85



Ejemplo de edición de vídeos.

Figura 86

Ejemplo de las coberturas para las cápsulas informativas. El estudiante Alexander Estrada, realiza la cobertura al almuerzo que mensualmente el alcalde Luis Ixcoy de San Gabriel, Suchitepéquez, le brinda a las personas de la tercera edad.

Figura 87

Ejemplo de las coberturas para las cápsulas informativas. El estudiante Alexander Estrada, trabaja en la captura de las mejores imágenes del almuerzo a las personas de la tercera edad.

ANEXO K

Manual de Funciones de Comunicación Social.

Comunicación Social.

Esta dependencia es el órgano oficial de la institución edil en materia informativa constituye el enlace directo del ayuntamiento con los medios de comunicación social, nacionales y locales, así como el canal de contacto con la población, generando una buena imagen institucional.

Se encarga de crear material informativo sobre las actividades de cada departamento, organizar actividades con el objeto de notificar del trabajo realizado en la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

La Municipalidad respeta la “Libre Expresión de Pensamiento”, por lo que brinda a los medios de comunicación la información pertinente de sucesos de trascendencia, siendo los temas que atañen a la jefatura edil. Cabe mencionar entre ellos, seguridad, salud, educación, infraestructura y obras sociales, entre otros.

Manual de Comunicación Social.

Departamento de comunicación:

Durante los últimos años la función de un departamento de comunicación y la correcta asesoría de un director en instituciones del estado ha generado una competencia de acercamiento entre la población y los servidores de los bienes públicos. Con las nuevas tecnologías de comunicación y con una sociedad más interesada en conocer el trabajo de instituciones públicas locales y nacionales, la Municipalidad de San Gabriel municipio de Suchitepéquez creó el puesto de director de comunicación y el ambiente en el que funcionará la oficina de comunicación social y la oficina de Acceso a la Información Pública cumpliendo así con Decreto 57-2008.

El director de comunicación es la persona responsable de definir las políticas y estrategias, define los mensajes y las acciones que se ejecutarán en materia de comunicación; gestionará las relaciones con los medios locales y departamentales y desarrolla la estrategia global de la imagen corporativa de la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez.

Además, es el encargado de informar y trasladar los mensajes a través de contenidos e imagen de la entidad a todos los públicos objetivos con todas las herramientas a su disposición, asimismo tiene a su cargo y es el responsable del resto de personas que conformen parte del equipo de comunicación, en caso de

existir más de una persona dedicada a la comunicación. De él (ella) dependerá funcional y jerárquicamente cada una de las personas dentro del departamento.

Misión:

Ser una dependencia de relevancia tanto para las autoridades municipales como para la población de San Gabriel, Suchitepéquez, utilizando las diferentes plataformas de Comunicación.

Visión:

Patentizar cada proyecto municipal de tal manera que el alcalde sea recordado por los vecinos de San Gabriel, Suchitepéquez.

Habilidades de la persona responsable de la comunicación:

- Capacidad de comunicación y relación.
- Conocer y tener accesibilidad a medios de comunicación (tradicionales y nuevos medios de comunicación).
- Habilidad y condición de estrategia.
- Influencia directa en la dirección y capacidad de negociación.
- Alto conocimiento técnico (respecto a la comunicación como ciencia).
- Creatividad.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Liderazgo.
- Capacidad de persuasión.
- Visionario con capacidad de síntesis.
- Empatía por el público objetivo y de sus allegados.

Organigrama Departamento de comunicación social y acceso a la información pública San Gabriel, Suchitepéquez.



Funciones del director (a) del departamento de comunicación:

La labor principal del director de comunicación es mantener contacto y fluidez de comunicación con los diferentes grupos sociales, ya sean internos o externos. Del director depende la planificación, gestión, control del plan de comunicación integrar que debe realizar de forma anual. Esto conlleva a que sobre su persona recaigan todas las tareas a realizar para gestionar comunicación de modo integral. Resumidas sus tareas y cometidos son:

- Integrar y dar coherencia a la imagen institucional a través de la creación de un manual de identidad institucional.
- Elaborar el plan de comunicación anual, en el que se establece la estrategia de comunicación de todo un año, además de elaborar los mensajes que según su temporada se deben transmitir.
- Construir y posicionar la imagen externa de la municipalidad creando objetivos comunicacionales.
- Analizar el entorno para descubrir amenazas y oportunidades para la ejecución del plan anual de comunicación.

- Gestionar y medir los recursos del plan anual de comunicación para ser integrados al Plan Operativo Anual (POA), de la municipalidad.
- Reforzar la imagen interna y externa, logrando que ambas se desarrollen de modo organizado y en la misma línea.
- Relacionarse con el resto oficinas y departamentos.
- Crear e implementar el uso de la agenda única con todos los departamentos.
- Gestionar la relación con los medios de comunicación.
- Liderar la rendición de cuentas de forma anual. (informes anuales de gobierno).

Tareas del director (a) de comunicación respecto a la comunicación externa:

- Planificación, redacción, y envío de notas de prensa relacionadas con las actividades de la municipalidad a los medios de comunicación locales.
- Organiza ruedas de prensa cuando la actividad se de magnitud municipal.
- Realiza monitoreo de medios para asegurar la fluidez de información y alcance de su información.
- Redacción trimestral de un resumen de prensa que recoge las actividades más relevantes.
- Gestionar las relaciones con los medios de comunicación.
- Potenciar el uso de las redes sociales para comunicar en tiempo real las actividades que realice la municipalidad.
- Planificar, redactar y publicar las actualizaciones en las redes sociales adaptando los mensajes.
- Atender y responder cualquier duda o solicitud planteada a través de estos medios.
- Analizar y evaluar la actividad generada en dichas redes sociales a través de estadísticas y datos.
- Planifica la calendarización para mantener actualizadas sus redes sociales.
- Preside y coordina el informe anual a la procuraduría de los Derechos Humanos, respecto a la ley de acceso a la información pública.

Tareas del director (a) de comunicación respecto a la comunicación interna:

- Crear una estrategia que permita que todo el recurso humano conozca los principios, objetivos y planes de la municipalidad.
- Desarrollar un manual de servicio al cliente y relaciones humanas.
- Velar por el reconocimiento y valoración del trabajo realizado y resultados obtenidos del recurso humano.
- Proponer actividades de convivencia, para mantener la estabilidad del clima organizacional.
- Capacitación constante sobre comunicación interna y relaciones interpersonales.
- Gestionar y dirigir reuniones de trabajo para crear y dar a conocer la agenda única de la municipalidad.
- Integrar la fluidez de comunicación en los procesos administrativos.
- Dotar de un presupuesto adecuado para la comunicación interna.

Presupuesto.

En la actualidad el presupuesto es de Q.5,000.00 Tal rubro cubre únicamente planilla de la Oficina de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.

Recursos.

Para que la Oficina de Comunicación Social pueda realizar un buen trabajo por lo menos debe contar con los siguientes recursos: Dos computadoras, una consola, una cámara fotográfica y una cámara de vídeo. Dos micrófonos.

Oficina de Libre Acceso a la Información.

El puesto de encargado de la oficina de Libre Acceso a la Información, es el enlace de información pública que cualquier vecino o entidad solicitare.

Su obligación es recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública; Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública; Proporcionar para su consulta la información pública solicitada por los interesados o notificar la negativa de acceso a la misma, razonando esa negativa.

Expedir copia simple o certificada de la información pública solicitada, siempre que se encuentre en los archivos del sujeto obligado; coordinar, organizar, administrar, custodiar y sistematizar los archivos que contengan la información pública a su

cargo, respetando en todo momento la legislación de la materia; y atender las demás obligaciones que señale la Ley de Libre Acceso a la Información y la autoridad superior de la Municipalidad.

Su relación de trabajo es con el Alcalde para recibir lineamientos de trabajo; con el personal municipal como órgano de apoyo de las diferentes dependencias municipales y con el Concejo Municipal, cuando sea procedente.

Tareas del encargado de información pública y comunicación social:

Con la finalidad de dar cumplimiento al Decreto ley 57-2008 las funciones del encargado información pública son:

Mantener la siguiente información pública de oficio:

- Estructura orgánica y funciones de cada una de las dependencias y departamentos, incluyendo su marco normativo;
- Dirección y teléfonos de la entidad y de todas las dependencias que la conforman;
- Directorio de empleados y servidores públicos, incluyendo números de teléfono y direcciones de correo electrónico oficiales no privados.
- Número y nombre de funcionarios, servidores públicos, empleados y asesores que laboran en el sujeto obligado y todas sus dependencias, incluyendo salarios que corresponden a cada cargo, honorarios, dietas, bonos, viáticos o cualquier otra remuneración económica que perciban por cualquier concepto.
- La misión y objetivos de la institución, su plan operativo anual y los resultados obtenidos en el cumplimiento de los mismos;
- Manuales de procedimientos, tanto administrativos como operativos;
- La información sobre el presupuesto de ingresos y egresos asignado para cada ejercicio fiscal; los programas cuya elaboración y/o ejecución se encuentren a su cargo y todas las modificaciones que se realicen al mismo, incluyendo transferencias internas y externas;
- Los informes mensuales de ejecución presupuestaria de todos los renglones y de todas las unidades, tanto operativas como administrativas de la entidad;
- La información detallada sobre los depósitos constituidos con fondos públicos provenientes de ingresos ordinarios, extraordinarios, impuestos, fondos privativos, empréstitos y donaciones;

- La información relacionada con los procesos de cotización y licitación para la adquisición de bienes que son utilizados para los programas de educación, salud, seguridad, desarrollo rural y todos aquellos que tienen dentro de sus características la entrega de dichos bienes a beneficiarios directos o indirectos, indicando las cantidades, precios unitarios, los montos, los renglones presupuestarios correspondientes, las características de los proveedores, los detalles de los procesos de adjudicación y el contenido de los contratos;
- La información sobre contrataciones de todos los bienes y servicios que son utilizados por los sujetos obligados, identificando los montos, precios unitarios, costos, los renglones presupuestarios correspondientes, las características de los proveedores, los detalles de los procesos de adjudicación y el contenido de los contratos;
- Listado de viajes nacionales e internacionales autorizados por los sujetos obligados y que son financiados con fondos públicos, ya sea para funcionarios públicos o para cualquier otra persona, incluyendo objetivos de los viajes, personal autorizado a viajar, destino y costos, tanto de boletos aéreos como de viáticos;
- La información relacionada al inventario de bienes muebles e inmuebles con que cuenta cada uno de los sujetos obligados por la presente ley para el cumplimiento de sus atribuciones;
- Información sobre los contratos de mantenimiento de equipo, vehículos, inmuebles, plantas e instalaciones de todos los sujetos obligados, incluyendo monto y plazo del contrato e información del proveedor;
- Los montos asignados, los criterios de acceso y los padrones de beneficiarios de los programas de subsidios, becas o transferencias otorgados con fondos públicos;
- La información relacionada a los contratos, licencias o concesiones para el usufructo o explotación de bienes del Estado;
- Los listados de las empresas precalificadas para la ejecución de obras públicas, de venta de bienes y de prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluyendo la información relacionada a la razón social, capital autorizado y la información que corresponda al renglón para el que fueron precalificadas;
- El listado de las obras en ejecución o ejecutadas total o parcialmente con fondos públicos, o con recursos provenientes de préstamos otorgados a cualquiera de las entidades del Estado, indicando la ubicación exacta, el costo total de la obra, la fuente de financiamiento, el tiempo de ejecución, beneficiarios, empresa o entidad ejecutora, nombre del funcionario

responsable de la obra, contenido y especificaciones del contrato correspondiente;

- Los contratos de arrendamiento de inmuebles, equipo, maquinaria o cualquier otro bien o servicio, especificando las características de los mismos, motivos del arrendamiento, datos generales del arrendatario, monto y plazo de los contratos;
- Información sobre todas las contrataciones que se realicen a través de los procesos de cotización y licitación y sus contratos respectivos, identificando el número de operación correspondiente a los sistemas electrónicos de registro de contrataciones de bienes o servicios, fecha de adjudicación, nombre del proveedor, monto adjudicado, plazo del contrato y fecha de aprobación del contrato respectivo;
- Destino total del ejercicio de los recursos de los fideicomisos constituidos con fondos públicos, incluyendo la información relacionada a las cotizaciones o licitaciones realizadas para la ejecución de dichos recursos y gastos administrativos y operativos del fideicomiso;
- El listado de las compras directas realizadas por las dependencias de los sujetos obligados;
- Los informes finales de las auditorías gubernamentales o privadas practicadas a los sujetos obligados, conforme a los períodos de revisión correspondientes;
- En caso de las entidades públicas o privadas de carácter internacional, que manejen o administren fondos públicos deberán hacer pública la información obligatoria contenida en los numerales anteriores, relacionada únicamente a las compras y contrataciones que realicen con dichos fondos;
- En caso de las entidades no gubernamentales o de carácter privado que manejen o administren fondos públicos deben hacer pública la información obligatoria contenida en los numerales anteriores, relacionada únicamente a las compras y contrataciones que realicen con dichos fondos;
- El índice de la información debidamente clasificada de acuerdo a la ley;
- Mantener informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos.

Funciones del encargado de información pública y comunicación social:

- Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública;
- Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública;
- Proporcionar para su consulta la información pública solicitada por los interesados o notificar la negativa de acceso a la misma, razonando dicha negativa;
- Expedir copia simple o certificada de la información pública solicitada, siempre que se encuentre en los archivos del sujeto obligado;
- Coordinar, organizar, administrar, custodiar y sistematizar los archivos que contengan la información pública a su cargo, respetando en todo momento la legislación en la materia; y Las demás obligaciones que señale esta ley.
- Realizar junto al director (a) de comunicación el informe que debe entregarse durante el primer mes de cada año a la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Asistir al director (a) de comunicación en todas las actividades que este le delegue o requiera.

ANEXO L

Material utilizado para el taller de Capacitación.

Material utilizado para el taller a los empleados municipales en el tema: Relaciones Humanas.

La finalidad de las relaciones humanas, es propiciar buena convivencia de forma que logremos comprender a las demás personas.

Saber que las actitudes del ser humano obedecen a muchas causas, por lo que muchas veces no responden a su personalidad sino a situaciones que la afectan en ese momento.

¿Qué son las relaciones humanas?

Algunos creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquél donde no hay discrepancias.

Pero por el contrario las verdaderas relaciones humanas, son en las que a pesar de divergencias lógicas hay un esfuerzo por crear una atmósfera de comprensión para el bien común.

Factores que intervienen en las relaciones humanas.

- ▶ **Respeto:** Aún cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás.
- ▶ **Comprensión:** Aceptar a las personas como son.
- ▶ **Cooperación:** trabajando todos por un mismo fin se obtienen mejores resultados.
- ▶ **Comunicación:** Para transmitir ideas, y actitudes para lograr acción.
- ▶ **Cortesía:** El trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás. Permite trabajar en armonía y lograr resultados

Las tres actitudes fundamentales en comunicación como respuesta a los demás:

- ▶ **Aceptación:** Significa respeto de la otra persona, como ser humano distinto y único.
- ▶ **Rechazo:** El rechazo a otro ser humano puede afectar su autoestima, perdiendo una reacción positiva.
- ▶ **Descalificación:** Es la actitud más dañina porque le estamos diciendo a otra persona que no nos importa.

Mandamientos de las relaciones humanas.

- ▶ Háblele a la persona amablemente, no hay nada tan agradable como una frase al saludar.
- ▶ Sonría a la gente. (solamente se necesitan 25 músculos para hacerlo)
- ▶ Llame a las personas por su nombre.
- ▶ Sea agradable, amigable y cortés.
- ▶ Sea cordial.
- ▶ Interésese por las personas.
- ▶ Sea generoso para hacer resaltar las cualidades, y cuidadoso al criticar.
- ▶ Tenga consideración hacia los sentimientos de los demás.
- ▶ Tenga consideración de los demás. En toda controversia hay tres opiniones o puntos de vista; la del otro, el suyo y el correcto.
- ▶ Esté dispuesto a prestar servicio.

Para conversar... se necesitan dos.

- ▶ Poner atención a mi interlocutor.
- ▶ Al escuchar no mirar hacia otras partes.
- ▶ Nunca interrumpir abruptamente.
- ▶ Si no entiende algo pida que se lo repitan.
- ▶ Y lo más importante, lo que dicen aquí. No lo ande repitiendo por allá.

El rumor.

- ▶ Representa un medio más de comunicación.
- ▶ Circula en la comunicación informal.
- ▶ Se puede generar a partir de una versión falsa o verdadera.
- ▶ Condiciona en el pensamiento.

Clases de rumores.

- ▶ Optimistas: Confunden los deseos con la realidad.
- ▶ Pesimistas: Exponen temores o ansiedades.
- ▶ Maliciosos: Buscan generar discordia mediante el ataque a los integrantes de un grupo determinado.

Cura contra el rumor.

- ▶ Comunicación oportuna eficiente y eficaz.
- ▶ Determinar las causas.
- ▶ Confronte las noticias tergiversadas.

Uso de la comunicación no verbal.

La importancia de la mirada: Es la parte más expresiva del rostro y ofrece infinidad de datos sobre los sentimientos y emociones.

Cualidades de la mirada.

Intensidad: para definir el mensaje hay que tener en cuenta que el contacto sea ininterrumpido.

Forma de mirar: Esta relacionado con los deseos que se quieren manifestar, las necesidades.

También se usa para prevenir un ataque verbal.

Las manos.

Los movimientos de las manos son los movimientos corporales más importantes. La posición que adopten nuestras manos sirve para enviar un mensaje subliminal a los interlocutores.

Posiciones más comunes de las manos.

La parte anterior de las caderas.

Las manos en los bolsillos.

Enseñar las palmas de las manos.

Lenguaje corporal.

- ▶ Marca etapas.
- ▶ Dibuja en el aire.
- ▶ Explica.
- ▶ Niega.
- ▶ Asevera y
- ▶ Señala.

Obstáculos en las relaciones humanas.

Subjetividad.

Cada persona percibe el mensaje según su estado de ánimo, circunstancias externas.

Sentimientos.

Juegan un papel muy importante en la captación de un mensaje.

Actitud evaluativa.

Se preocupa más por juzgar que por aprender, siempre están a la defensiva esperando que alguien perturbe sus vidas.

Actitud superficial.

Implica quedarse con las palabras y no ir más allá, sin indagar sobre los sentimientos de la persona.

Actitud moralizante.

El que moraliza, no acepta y no empatiza, se pone frente al otro le interesan los principios, normas, reglamentos e ideologías.

Generalizaciones y prejuicios.

Crear que todas las personas o la mayoría de personas tienen las mismas limitaciones e inexactitudes.

Miedo al cambio.

La comunicación exige cambios, para tomar otra actitud sabiendo que estos cambios serán para bien.

Egocentrismo.

Nos impide abrirnos totalmente a la realidad de la otra persona y otras situaciones.

Consejos para superar las barreras de comunicación.

- ▶ Escuche todo lo que le están comunicando aunque le disguste.
- ▶ No emita juicio a partir de sus prejuicios o estado emocional.
- ▶ Planifique la forma de cómo va a comunicar algo.
- ▶ Verifique el efecto de su comunicación.
- ▶ No descalifique una opinión porque no sea la suya.

Mazatenango, 22 de julio de 2017

**Magister
Paola Marisol Rabanales
Coordinadora de las Carreras de
Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Centro Universitario del Sur Occidente
USAC**

Estimada Magister Rabanales, me es grato saludarla y desearle éxitos en sus actividades académicas y familiares. El motivo del presente oficio, es para hacer de su conocimiento que el estudiante Alexander Estrada Maldonado, ha realizado las enmiendas sugeridas por este servidor en su trabajo de graduación previo a obtener el grado académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, por lo que se AUTORIZA para que el referido estudiante pueda continuar con el trámite administrativo correspondiente.


**Lic. Msc. Bryan Josué Torres
Revisor
Trabajo de Graduación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
CUNSUROC-USAC**



Mazatenango, 25 de agosto de 2017
SOL. L.C.C. No. 03-2017

Ph. D. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director
Centro Universitario de Suroccidente
-CUNSUROC-
Mazatenango, Such
Presente

Respetable Director:

Basada en el dictamen favorable del REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACION, titulado: comunicación "**Implementación de la Oficina de Comunicación Social en la Municipalidad de San Gabriel, Suchitepéquez**"; elaborado por el estudiante Periodista Profesional **Alexander Estrada Maldonado**, carné **201143753**, de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5, del "**Normativo Especifico para la Ejecución del Trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente – CUNSUROC**-" se adjunta el trabajo de graduación completo, incluyendo una copia del dictamen respectivo, para su conocimiento, solicitándole el IMPRÍMASE del mismo, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Acto Público de Graduación, previo a obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

MSc. Paola Maní Sol Rabanales
Coordinadora de las carreras de Periodista Profesional y Licenciatura en
Ciencias de la Comunicación, plan fin de semana
CUNSUROC.





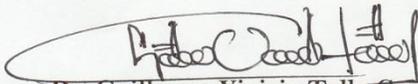
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-04-2017

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, diecinueve de octubre de dos mil diecisiete.-----

Encontrándose agregado al expediente el dictamen del Revisor de Carrera, SE
AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN:
“IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA
MUNICIPALIDAD DE SAN GABRIEL, SUCHITEPÉQUEZ”, del estudiante:
Alexander Estrada Maldonado, carné No. **201143753** de la carrera Licenciatura en
Ciencias de la Comunicación.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director



/gris