

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

PROYECTO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
MUNICIPALIDAD DE ASUNCIÓN MITA, JUTIAPA.

Informe final de Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S.
Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

SERGIO EDUARDO PALMA BARRIENTOS

Previo a optar por el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor:

M.A. Oneida Rodas

Guatemala, Noviembre de 2011

Consejo Directivo

Director

M.A. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón

Secretario

Licenciado Axel Santizo

Representantes de docentes

Licenciado Julio Moreno

M.A. Fredy Morales

Representante de los egresados

Licenciado Luis Armando Pavel Matute Iriarte

Representantes estudiantiles

Adriana Castañeda

Milton Lobo

Coordinador de E.P.S.

M.A. Otto Yela

Supervisor de E.P.S.

M.A. Oneida Rodas



Municipalidad de Asunción Mita

Departamento de Jutiapa

Guatemala, C. A.

Teléfonos: 7845-9500 / 7 845-9510 • Telefax: 7845-7159



M.A. Otto Yela
Coordinador
E.P.S. Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Licenciado Yela.

Reciba nuestro saludo cordial de parte de la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa.

La Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa, hace constar que de acuerdo a la solicitud recibida en esta institución brindándole la oportunidad de realizar su práctica al estudiante **Sergio Eduardo Palma Barrientos** con número de carné **200314560** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Quiero informarle que se realizó la práctica de acuerdo al programa establecido realizando 800 horas de práctica a partir del 16 de febrero y finalizando el 21 septiembre del 2011, con el proyecto **Fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa**. Con el horario de 8:00 A.M. a 4:00 P.M. de lunes a viernes, firmo y sello en una hoja membretada de fecha 25 de octubre de 2011.

Me suscribo de usted.

Atentamente,

Ángel Augusto García Chavarría
Jefe Relaciones Públicas

ANGEL GARCIA
JEFE RELACIONES PUBLICAS
MUNICIPALIDAD DE
ASUNCION MITA, JUTIAPA



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

Guatemala, 2 de noviembre de 2011

Estudiante:
Sergio Eduardo Palma Barrientos
Carné: 200314560
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Por este medio informo a usted que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: " PROYECTO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DE ASUNCIÓN MITA, JUTIAPA".

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

M.A. Oneida Rodas
Supervisora EPS Licenciatura



Vo.Bo. M.A. Otto Yela
Coordinador EPS Licenciatura

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2476-9926
(502) 2443-9500 extensión 1478
Fax: (502) 2476-9938
www.comunicacionusac.com.gt

DEDICATORIA

A DIOS: Padre celestial, amigo fiel que siempre ha mostrado su inmenso amor, su protección y su misericordia; a mi lado en todo momento. Este triunfo no sería posible sin su intervención.

A MIS PADRES: Por la paciencia, la confianza y la espera para disfrutar junto a mi este momento de satisfacción, el cual es la culminación de un esfuerzo que juntos realizamos hasta completar este ciclo tan importante de mi vida.

A MIS HERMANOS: Por toda la ayuda que me brindaron durante mis años de estudio, demostrando su incondicional apoyo en cada momento de mi vida.

ABSTRACT

Una de las opciones para poder optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación es a través del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS). En el siguiente informe se detalla cómo se diagnosticó y se ejecutó un proyecto de comunicación estratégica que beneficiará a la Municipalidad de Asunción Mita. El diagnóstico a la institución se realizó en un período aproximado de dos meses, a través de la observación, documentación, grupos focales y encuestas a los colaboradores de la institución, permitiendo con ello detectar cuál era la dificultad más latente y que impedía el desempeño idóneo de esta municipalidad. Este problema radica en que dentro de la misma, la comunicación es inadecuada. Entre las barreras que se encontraron para poder tener una mejor y más eficiente comunicación, fueron la falta de herramientas de comunicación interna, tales como una cartela informativa, un buzón de sugerencias, cartas al personal, y la inexistencia de talleres y reuniones entre el personal y el alcalde municipal. La estrategia consistió, a partir del diagnóstico, en implementar estas herramientas de comunicación interna con el fin de enriquecer la comunicación entre colaboradores y con el alcalde, lo que permitirá que a la vez se preste un mejor servicio a la población, e incluso que se informen a cerca de lo que realiza esta institución. Los objetivos primordiales de este proyecto, además de ser un requisito para optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, es contribuir, a través de la comunicación, al desarrollo de las comunidades.

ÍNDICE

1.	Introducción	8
2.	Justificación	9
3.	Diagnóstico	10
3.1	Institución	10
3.1.1	Ubicación geográfica	10
3.1.2	Integración y alianzas estratégicas	14
3.1.3	Origen e historia	17
3.1.4	Departamentos o dependencias de la institución	18
3.1.5	Misión	23
3.1.6	Visión	23
3.1.7	Objetivos institucionales	23
3.1.8	Público objetivo	24
3.2	El problema comunicacional	24
3.3	Técnicas de recolección	25
3.3.1	Observación	25
3.3.2	Documentación	26
3.3.3	Entrevistas a profundidad	28
3.3.4	Grupos focales	29
3.3.5	Encuestas	30
3.4	FODA	32
3.5	Indicadores de éxito	34
4	Proyecto a desarrollar	34
4.1	Descripción técnica de la estrategia del proyecto	34
4.2	Objetivo general	36
4.3	Objetivos específicos	36
4.4	Actividades que operativizan la estrategia	36
4.5	Financiamiento	37
4.6	Presupuesto	37
4.7	Beneficiarios	38
4.8	Recursos humanos	38
4.9	Áreas geográficas de acción	39
4.10	Cuadro operativo de la estrategia	39
5	Informe de ejecución	41
5.7	Programación y calendarización	43
6	Conclusiones	44
7	Recomendaciones	45
8	Bibliografía	46

ANEXOS

a.	Organigrama de la institución	47
b.	Árbol de problemas	48
c.	Gráficas estadísticas	49
d.	Fotografías	51
e.	Cronograma de actividades de acuerdo a la estrategia	53
f.	Ejemplos de materiales ejecutados	53
g.	Resumen ejecutivo	55

1. INTRODUCCIÓN

El ejercicio profesional supervisado –EPS–, de la carrera de Licenciatura en Comunicación ofrece la oportunidad de poner en práctica la teoría que se aprende durante las clases impartidas en la universidad, previo a optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Para realizar el presente EPS, se contó con el apoyo de la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa y se aborda la problemática en la comunicación, coordinación y organización dentro de la misma; detectada a través de la observación realizada en la institución.

El objetivo principal es implementar y ejecutar una estrategia organizacional que logre mejorar la comunicación entre autoridades y colaboradores municipales, y así prestar un mejor servicio a la población que lo requiera.

Para poder diseñar una estrategia confiable, se desarrolló un diagnóstico en esta institución, mismo que ayudó a conocer los verdaderos problemas y saber en qué dirección se debe implementar esta estrategia. Para ello, se realizaron las técnicas de observación en toda la institución (e incluso fuera de ella, para ver el comportamiento de los empleados que trabajan en el campo), también se ha utilizado la técnica de la documentación, las entrevistas a profundidad, los grupo focales y las encuestas.

Al hacer la tabulación de las encuestas realizadas se puede notar que las respuestas de los colaboradores no indican con claridad la falta de comunicación e información existente; sin embargo, hacen mención de la importancia de tener una mejor relación con el alcalde y la necesidad de implementar una estrategia que contribuya al fortalecimiento de la comunicación dentro de la municipalidad.

Además de la inadecuada comunicación entre los colaboradores de la municipalidad, también es notoria la mala organización con que trabaja esta institución, siendo, en muchos casos, causante de un mal trato a la población.

Con este proyecto se trata de fortalecer la comunicación interna, para que de esta forma se pueda trabajar de mejor manera y se contribuya, a través de nuevas herramientas de comunicación, como la Carta al Personal, el Buzón de Comunicación, la cartela informativa, entre otras, al desarrollo de Asunción Mita.

2. JUSTIFICACIÓN

Comunicar puertas adentro es desarrollar en las relaciones de trabajo un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información. Para ello, primeramente, resulta importante implementar diagnósticos y planificaciones participativas. Si no se estimula la habilidad de la escucha al otro, no hay feedback y se pierde el sentido (Cirigliano).

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), se realizó una práctica de 800 horas dentro de la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa.

A partir del diagnóstico realizado se determinaron las siguientes debilidades dentro de la institución: falta de comunicación entre los colaboradores, escasa información de actividades realizadas por la municipalidad, falta de identificación de los departamentos que integran la institución, entre otros. Por esto, se propone una estrategia organizacional con el fin de promover cambios profundos que generen una mejora en el servicio que se presta a la población.

La importancia de crear una estrategia de comunicación, radica en la necesidad de crear un mejor clima laboral, en el cual tanto colaboradores como autoridades municipales puedan trabajar de la mano, tomando entre ambas partes mejores decisiones para poder aportar al desarrollo de Asunción Mita.

Una adecuada comunicación entre los colaboradores y el alcalde de Asunción Mita, ayudará a mejorar la imagen y el servicio que se presta a todas las personas que se acercan a la institución a solicitar algún tipo de ayuda.

Este proyecto es de suma importancia para la institución, pues ejecutando la estrategia planteada, se dará inicio a nuevas formas de comunicación dentro de la misma, y se adoptará una nueva visión de trabajo y armonía para todos los que en ella laboran.

3. DIAGNÓSTICO

3.1 INSTITUCIÓN (Proyecto de EPS, 2006)

Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa.

La municipalidad de Asunción Mita es de 2da. Categoría y está constituida por:

- Alcalde Municipal
- Síndicos 1 y 2
- Concejales del 1 al 5

MIEMBROS DEL CONSEJO MUNICIPAL DE ASUNCIÓN MITA (Proyecto de EPS, 2006)

Alcalde municipal:	Rubén Arturo Rodríguez Lima
Síndico primero:	Elder Virgilio Pleites Torres
Síndico segundo:	Sender Augusto Godoy Ramírez
Síndico suplente:	Julisa Arely Orellana Ramírez
Concejal primero:	Elva Leticia González Acuña
Concejal segundo:	Julio César Peralta Teo
Concejal tercero:	Ángel de Jesús Tobar Salguero
Concejal cuarto:	Manuel Enrique Lemus
Concejal quinto:	Edgar Leonel Tobar Herrera
Primero concejal suplente:	Kristian Alfonso Nájera Contreras
Segundo concejal suplente:	Gustavo Adolfo Cetino

3.1.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA (Proyecto de EPS, 2006)

El municipio de Asunción Mita, departamento de Jutiapa, en su ubicación geográfica presenta las características siguientes.

La cabecera municipal está aproximadamente a 470 metros sobre el nivel del mar, latitud norte 14 grados, 19 minutos y 58 segundos; longitud oeste 89 grados, 42 minutos y 34 segundos. Sus límites y colindancias son: Al norte con Santa Catarina Mita y Agua

Blanca (Jutiapa); al este con Agua Blanca y la República de El Salvador; al sur con Atescatempa, Yupiltepeque y la República de El Salvador y al oeste con Jutiapa y Yupiltepeque.

Para llegar a la Cabecera Municipal, se parte de la cabecera departamental de Jutiapa, sobre la carretera CA-1, se recorren 11 kilómetros para llegar al cruce de El Progreso y 20 kilómetros mas adelante se encuentra Asunción Mita que dista 146 kilómetros de la Ciudad Capital.

División Territorial del Municipio (Proyecto de EPS, 2006)

La división política del municipio de Asunción Mita se distribuye de la siguiente manera: 36 aldeas, 71 caseríos, cinco fincas, una hacienda, dos parajes y una ranchería llamada el Cerrito. Por consiguiente se puede establecer que Asunción Mita tiene 117 centros poblados, 20 menos con relación al reportado en el censo de 1994 y que se atribuyen a los cambios que han tenido las comunidades respectivamente.

Extensión Territorial (Proyecto de EPS, 2006)

Cuenta con 476 kilómetros cuadrados. El 80% (380.8 Kms.) se estima que corresponde al área rural y el 20% (95.2 Kms.) restantes, se ubican en el centro del Municipio. La estructura agrícola en el área rural, se conforma en aproximadamente 90% para la producción agrícola y pecuaria y el 10% restante se considera tierra sin trabajar que está formada por zonas boscosas, roca, suelos arcillosos y pantanosos que no son aptos para realizar ninguna actividad productiva

Traza urbana del Municipio de Asunción Mita (Proyecto de EPS, 2006)

La traza urbana del municipio de Asunción mita, se diseño en torno a areas y/o espacios abiertos que en la mayoría de ocasiones tienden a ser las areas de mucha actividad. Podemos ver que como punto de partida se tiene lo que es el parque central, este a su vez esta rodeado de los cuatro poderes de la sociedad, dicho diseño lo trajeron lo españoles en los que ubican al sector religioso, comercial, económico financiero y político. Dentro de esta traza se enmarcan bien lo que respecta a sus manzanas, calles y zonas, en la actualidad se divide en 20 barrios los cuales se detallan a continuación:

1. Hielera
2. El Vallecito
3. Nueva Democracia
4. Los Prados
5. Modelo
6. La Libertad
7. Prolac
8. Central
9. San Sebastián
10. Democracia
11. 2 de Abril
12. El calvario
13. La paz
14. San Francisco
15. La Federal
16. Cielito lindo
17. La Suiza
18. Tultepeque
19. Maya
20. Buenos Aires

En la actualidad existen 5 zonas pobladas, siendo estas la 1, 2, 3, 4 y 7; para el año 2016 se proyecta que habrá 10 zonas pobladas. Por la ubicación geográfica que posee Asunción Mita con relación a la república de El Salvador, se ha convertido en uno de los municipios de todo el departamento con un crecimiento en cuanto a su actividad comercial. Dicha actividad ha crecido debido a que el área urbana se encuentra a 20 minutos de la frontera con el vecino país, en este punto se han establecido dos días de mercado siendo estos los días lunes y los días viernes, por lo que a su vez a dado como consecuencia que se manifieste un crecimiento urbano hacia la parte sur del mismo. A continuación se muestra la proyección de crecimiento urbano, así como la definición de las zonas en el casco urbano.

Red Vial del Municipio y su articulación con el departamento (Proyecto de EPS, 2006)

Asunción Mita, cuenta con una red vial asfaltada y de terracería que le permite comunicarse con sus aldeas y caseríos, así como también, con los municipios que conforman el departamento de Jutiapa. Además, cuenta con carreteras como la ruta

nacional 22, carretera Internacional del Pacífico o CA-2, que llega a orillas del Río Paz, para unirse con la República de El Salvador; ruta nacional 2 o CA-1, que de la Ciudad Capital conduce a San Cristóbal Frontera; ruta nacional 19, que del departamento de El Progreso conduce hasta la cabecera de Jutiapa.

Con excepción de la ruta nacional 22 CA-8, todas las indicadas anteriormente pasan por la Cabecera Departamental y por el Municipio, comunicándose de forma inmediata con los siguientes municipios: Agua Blanca, que está a 28 kilómetros, Santa Catarina Mita que está a 16 kilómetros, El progreso que está a 20 kilómetros, y La Cabecera Departamental Jutiapa que está a 28 kilómetros, todas con relación al área urbana del Municipio de Asunción Mita.

Red vial del municipio y su articulación con sus comunidades (Proyecto de EPS, 2006)

La mayoría de comunidades adyacentes a la ruta internacional CA-1 cuentan con carreteras en buen estado, incluso algunos sectores están asfaltados. La mayoría de aldeas y caseríos son caminos de terracería, balastro y algunas de tipo rodada, que en el invierno es difícil su acceso. El Municipio cuenta con 17 puentes de los cuales 3 son angostos; es decir, sólo puede circular sobre ellos un vehículo a la vez. Esto puede causar accidentes, ya que no hay visibilidad del carril contrario. Las comunidades que se encuentran cerca de la carretera interamericana CA-1, en su orden son las aldeas siguientes: Guevara, La Arenera, Nueva Estanzuela, Las Crucitas, Santa Cruz, Girones, Tiucal, Valle Nuevo, Shanshul, Trapiche Abajo, Cola de Pava, San Jerónimo, Las Moritas, Playa del Coyol, El Manguito y el área urbana del municipio.

En el resto de comunidades todas las carreteras son de terracería. Para mejorar el acceso se han pavimentado tramos de difícil circulación, construir rodadas y en aquellos centros poblados que no se ha podido realizar ningún tipo de pavimentación, se han estado manteniendo sus caminos a través de balastro y construcción de transversales. Dentro del área geográfica del municipio se encuentra el lago de Guija, todo este tramo carretero ha sido asfaltado a partir del año 2004, tratando de incrementar e incentivar su turismo.

3.1.2 INTEGRACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS (Proyecto de EPS, 2006)

PRESENCIA INSTITUCIONAL GUBERNAMENTAL (Proyecto de EPS, 2006)

A nivel nacional se está llevando a cabo el proceso de descentralización de las diversas instituciones así como las funciones del estado, dotando a los gobiernos locales de la autonomía necesaria para la puesta en marcha de los diferentes planes de gobierno a desarrollar en los municipios de todo el país. Asunción mita no escapa a ello y es por eso que se ha tenido un crecimiento en lo que respecta a la presencia institucional gubernamental. El estado apoya al municipio a través de algunas secretarías así como ministerios, los cuales detallaremos a continuación:

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Proyecto de EPS, 2006)

Tiene como misión garantizar la conservación del patrimonio natural, a través del manejo sostenido de los recursos naturales, lo que proporciona la generación de mecanismos que permitan alcanzar el desarrollo social y económico. El respeto de la cultura multiétnica y el derecho ancestral de los pueblos, a través de la formulación participativa de políticas y estrategias de carácter ambiental.

Dirección General de Caminos (Proyecto de EPS, 2006)

Esta dependencia participa en la planificación, diseño, construcción, reconstrucción y le da mantenimiento a la red vial del Municipio por medio de la zona vial No. 2.

Fondo de Inversión Social (FIS) (Proyecto de EPS, 2006)

Es una institución que se dedica a solucionar problemas en comunidades que se encuentran en pobreza y extrema pobreza y se enfoca únicamente al área rural, realizando proyectos de todo tipo tales como:

Sector educativo (construcción y mejoramiento de escuelas)

Sector salud (construcción de puestos de salud, centros de convergencia, letrinizaciones)

Sector Infraestructura (construcción de puentes, caminos vecinales)

Sector productivo (construcción de acopios, financiamiento proyectos productivos)

Ministerio de Trabajo y Previsión Social (Proyecto de EPS, 2006)

Se estableció en la Cabecera Departamental a través de su oficina regional el 08 de diciembre de 1998.

Desarrollo Integral de Comunidades Rurales (DICOR) (Proyecto de EPS, 2006)

Es una dependencia de la Secretaria Ejecutiva de la Presidencia, que se ha desempeñado financiando proyectos sociales de infraestructura básica y productivos con un fideicomiso otorgado por el Gobierno, el cual maneja BANRURAL.

Instituto de Ciencia y Tecnología Agrícola (ICTA) (Proyecto de EPS, 2006)

Dependencia del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA) cuyo objeto es la generación de tecnología aplicada a la agricultura para mejorar la productividad, rentabilidad y sostenibilidad.

Proyecto de Desarrollo de Fruticultura y Agroindustria (PROFRUTA) (Proyecto de EPS, 2006)

Dependencia descentralizada del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA) cuya visión es propiciar el desarrollo integral de la agricultura al promover procesos de producción frutícola.

Instituto Nacional de Bosques (INAB) (Proyecto de EPS, 2006)

Dependencia descentralizada del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA) que busca reducir la deforestación y el avance de la frontera agrícola sino también la reforestación de áreas forestales con base en una política de desarrollo forestal mediante el manejo sostenible de los bosques.

Fondo Nacional para la Paz (FONAPAZ) (Proyecto de EPS, 2006)

Dependencia que se originó y estableció por medio de los acuerdos de paz, dicha institución tiene como función el cumplimiento de los acuerdos de paz en cuanto a la inversión de recursos de los diversos sectores en las diferentes comunidades.

Ministerio de Gobernación (Proyecto de EPS, 2006)

Este ministerio está representado por la policía nacional civil y el juzgado de paz y es la encargada de velar por el correcto cumplimiento de la constitución política de Guatemala en cuanto a seguridad se refiere así como a la correcta aplicación de justicia.

Dirección Departamental de Educación (Proyecto de EPS, 2006)

Dependencia descentralizada del ministerio de educación y es la encargada de velar el cumplimiento de todos los programas educativos en todos sus niveles a nivel municipal.

Ministerio de Salud (Proyecto de EPS, 2006)

Dependencia descentralizada del ministerio de salud y es la encargada de velar por la salud de la población a través de los diversos programas que se organizan en los diferentes centros y puestos de salud.

Secretaría General de Planificación (Proyecto de EPS, 2006)

Dependencia del estado encargada de programar el sistema nacional de inversión pública SNIP, y es la entidad gestiona de los recursos para los proyectos en los municipios.

PRESENCIA INSTITUCIONAL NO GUBERNAMENTAL (Proyecto de EPS, 2006)

En Asunción Mita solo se cuenta con tres organizaciones de tipo no gubernamental que brindan apoyo en varios sectores de los cuales podemos mencionar educación, y salud. A continuación se detallan los tres tipos de organizaciones existentes en el municipio así como sus funciones

Categoría (Tipo de organización)	Institución	Actividad principal que desempeña
Proyecto	Arco iris	Apoyo a la salud en cuanto a jornadas medicas, así como ayuda a personas de escasos recursos. Apoyo a la educación con una escuela de bajo costo
Proyecto	PRODERE	Apoyo al desarrollo económico del municipio.
Asociación	ADECI	Brinda apoyo a la educación a través de equipamientos de centros educativos así como becas estudiantiles, y en el caso de salud apoya con jornadas médicas y con fondos en casos especiales.
Asociación ONG's	GTZ, FAO-PESA, CUNORI, COOPERACION ITALIANA, MAGA	Capacitación equipos técnicos municipales

3.1.3 ORIGEN E HISTORIA (Proyecto de EPS, 2006)

Según Antonio Peñafiel, Mita se deriva del vocablo náhuatl Mictlán que puede interpretarse como “Lugar de la muerte” o donde hay huesos humanos. Su jeroglífico representa a la tierra (tlalli) así como tres fémures. La cabecera municipal fue elevada a categoría de: Villa por Acuerdo Gubernativo del 11 de febrero de 1,915 y el 24 de abril de 1,931 fue declarada monumento nacional precolombino.

Fuentes y Guzmán en su Recordación Florida anotaron, que en la última década del siglo XVII el poblado de Asunción Mita era la cabecera del cacicazgo de Mictlán. En su obra se refiere en detalle a la conquista y toma de Mictlán, por parte del ejército español, así como de la conquista posterior de Esquipulas.

Por el año de 1,800 el Presbítero Bachiller Domingo Juarros, en su compendio de la Historia de la ciudad de Guatemala, indica que Asunción Mita era la cabecera del curato dentro del partido de Chiquimula. En otra parte de su obra menciona que el poblado cuando fue nombrado como Mita, tenía a su cargo dos iglesias.

Mita en tiempo de la conquista fue una hermosa población, pocos años después empezó a decaer durante el gobierno español, por haberse prohibido el cultivo del añil en sus tierras, con el fin, de dejar este ramo patrimonial a la provincia de El Salvador y extender en la de Guatemala capital del reino, la cochinilla. La Asamblea Constituyente del Estado de Guatemala, por decreto del 4 de noviembre de 1,825, dividió el territorio en siete departamentos y el de Chiquimula que era uno de ellos, se subdividió a su vez en siete distritos, uno de los cuales era Asunción Mita.

Por decreto del gobierno, fechado 8 de mayo de 1,852, se dividió el departamento de Mita en dos distritos: Asunción Mita y Santa Catarina Mita, pasaron a formar parte del distrito de Jutiapa conforme lo prescrito en el artículo 2 del citado decreto; que al suprimirse el mismo, ambos poblados volvieron a incorporarse a Chiquimula. Con fecha 9 de noviembre de 1,853 Asunción Mita se segregó de Chiquimula y se anexa al recién fundado departamento de Jutiapa. Por decreto del gobierno, fechado 8 de mayo de 1,852, se dividió el departamento de Mita en dos distritos: Asunción Mita y Santa Catarina Mita, pasaron a formar parte del Distrito de Jutiapa conforme lo prescrito en el artículo 2 del citado decreto; que al suprimirse el mismo, ambos poblados volvieron a incorporarse a Chiquimula. Con fecha 9 de noviembre de 1,853 Asunción Mita se segregó de Chiquimula y se anexa al recién fundado departamento de Jutiapa.

3.1.4 DEPARTAMENTOS O DEPENDENCIAS DE LA INSTITUCIÓN (INFOM, 2005)

CONCEJO MUNICIPAL (INFOM, 2005)

El Concejo Municipal, es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones. Le corresponde con exclusividad, la deliberación y decisión del gobierno y administración del patrimonio e intereses de su municipio. Es responsable de ejercer el gobierno municipal y la autonomía del municipio.

AUDITORIA INTERNA (INFOM, 2005)

Unidad de asesoría responsable de velar por uso eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros asegurando su integridad, custodia y registro oportuno con base sistemas integrados de administración y finanzas.

ALCALDÍA MUNICIPAL (INFOM, 2005)

Órgano ejecutivo del gobierno municipal, cuyo titular es electo a través elección popular. Esta instancia es responsable de ejecutar las disposiciones emanadas del Concejo Municipal y velar por el buen funcionamiento de la municipalidad y sus correspondientes unidades técnico-administrativas.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INTEGRADA MUNICIPAL -AFIM- (INFOM, 2005)

La función de esta unidad es administrar los recursos financieros de la municipalidad y de llevar registros contables y presupuestarios, que le permitan rendir cuentas en forma periódica acerca del origen y destino de los fondos municipales.

Su objetivo es obtener y administrar los recursos financieros necesarios, para que la municipalidad pueda efectuar las inversiones conforme el plan de inversión y para cumplir con los compromisos institucionales derivados del funcionamiento de las diferentes unidades técnico-administrativas y los servicios públicos municipales.

SECRETARÍA MUNICIPAL (INFOM, 2005)

La función de esta unidad es la de prestar asistencia al Concejo y Alcaldía Municipal, se encarga del control administrativo de la municipalidad. Tiene a cargo la emisión de cédulas de vecindad, elaboración de contratos administrativos y emisión de certificaciones diversas. Su objetivo es facilitar la gestión administrativa de la municipalidad; mediante la participación en las actividades de la Corporación Municipal, de la Alcaldía, del personal administrativo y la atención al público.

SERVICIOS GENERALES (INFOM, 2005)

Esta área de trabajo se integra con personal que depende jerárquicamente del Secretario Municipal, encargado de darle mantenimiento al edificio municipal, para que el mismo se conserve en buenas condiciones físicas y ambientales. También forma parte de esta área de trabajo el personal encargado de mensajería.

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS (INFOM, 2005)

Unidad administrativa que le corresponde llevar a cabo el reclutamiento, evaluación y selección de personal municipal; promover la capacitación de los trabajadores y grupos de apoyo y llevar a cabo acciones tendientes a lograr un ambiente laboral adecuado para el desarrollo eficiente y eficaz de la labor institucional.

REGISTRO CIVIL (INFOM, 2005)

La Oficina de Registro Civil, tiene como función hacer constar todos los actos concernientes al estado civil de los habitantes del municipio o hechos vitales, en condiciones que garanticen su certeza y seguridad jurídicas.

JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES (INFOM, 2005)

La función de esta oficina es asesorar a las autoridades municipales sobre aspectos legales derivados de la prestación de los servicios públicos a cargo de la municipalidad, para resguardar los intereses institucionales y del municipio. Responsable ejecutar acciones legales para la recuperación de saldos morosos por tasas y arbitrios municipales.

OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES -OSPM- (INFOM, 2005)

La función de esta Oficina, es atender las diversas demandas de servicios públicos municipales por parte de población así como de mantenerlos y mejorarlos; garantizando, de esta manera, su funcionamiento eficaz, seguro y continuo; así como, promover la utilización racional de los servicios y la cultura de pago en la población para lograr las metas de recaudación de tasas y contribuciones establecidos.

Tiene como objetivo la coordinación en la prestación de los servicios públicos municipales del área urbana y rural. En esta última mediante la prestación de apoyo y asesoría a los comités que administran y operan servicios.

RELACIONES PÚBLICAS (INFOM, 2005)

La función de esta unidad, es dar a conocer por diferentes medios, los principales logros de la administración municipal así como apoyar la realización de actividades diversas de en el ámbito cívico, cultural y de formación del recurso humano local.

En este puesto, agregamos toda la descripción de obligaciones y responsabilidades que tiene la persona que lo desempeña, dándole una mayor importancia pues es desde esta oficina que se está desarrollando el trabajo de observación e investigación para llevar a cabo la estrategia que logre un cambio dentro de la institución

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

UNIDAD ADMINISTRATIVA:	Relaciones Públicas
TÍTULO DEL PUESTO:	Relacionista
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Alcalde Municipal
SUBALTERNOS:	Ninguno

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Es un puesto técnico cuya responsabilidad es la divulgación y promoción de los planes, programas, proyectos y logros municipales, mediante la elaboración y distribución de boletines informativos u otros materiales divulgativos, a través de los medios de comunicación radiales, escritos, televisivos y otros que se consideren adecuados.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

- Dirigir y supervisar las campañas publicitarias que la Municipalidad promueve por los diferentes medios de comunicación.
- Elaborar boletines y programas.
- Monitorear emisoras.
- Realizar conferencias de prensa.
- Visitar a todas las oficinas de la municipalidad para requerir información a ser analizada, integrada y publicada.
- Inspeccionar ocularmente las invasiones a terrenos y casas dañadas por fenómenos naturales.
- Enviar notas y coordinar actividades con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
- Difundir campañas de salud, oftalmológicas y otras, por medio de unidades móviles y otros medios.
- Transmitir programas radiales y televisivos utilizando los medios locales, regionales y nacionales.

- Coordinar con el comité que corresponda, las festividades que realice la Municipalidad.
- Asistir a los eventos técnico-culturales, deportivos y sociales de la Municipalidad, dando a conocer en boletines especiales los resultados obtenidos.
- Coordinar con entidades del sector público y privado, actividades de acercamiento en los campos sociales, culturales y deportivos.
- Preparar informes sobre resultados obtenidos en la gestión municipal a efecto que sean divulgados por los medios correspondientes.
- Apoyar los actos protocolarios durante la participación de las autoridades municipales en eventos informativos, inauguración de obras o de otra índole.
- Atender y orientar al público que desee entrevistarse con funcionarios y autoridades de la Municipalidad.
- Responder a consultas y proporcionar información que le sea solicitada por los educandos y público en general, que desea enterarse del funcionamiento de la Municipalidad.
- Apoyar al Secretario Municipal en la elaboración de la memoria anual de labores.
- Realizar las demás actividades de su competencia cuando sea necesario o lo indique el Alcalde.

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN –DMP- (INFOM, 2005)

La función de esta unidad es la de coordinar y consolidar los diagnósticos, planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio. Es responsable de producir la información precisa y de calidad requerida para la formulación y gestión de las políticas públicas municipales.

A nivel institucional, tiene como función coordinar la elaboración, integración y seguimiento de los planes y programas de trabajo de las diferentes unidades. Su objetivo es crear las condiciones para optimizar el uso de los recursos físicos, humanos y financieros disponibles a nivel del municipio y de la municipalidad.

POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO (INFOM, 2005)

Regular la vialidad de vehículos y peatones en las áreas del Municipio de acuerdo a lo establecido por la Ley de Tránsito y Reglamento, así como en leyes, ordenanzas, reglamentos y disposiciones emitidas por el Concejo Municipal.

3.1.5 MISIÓN (Proyecto de EPS, 2006)

La misión de la municipalidad es la de proveer los mecanismos necesarios para que los vecinos de las diferentes comunidades tengan un desarrollo sostenible e integral en todos los aspectos, con el manejo de los recursos con honestidad y transparencia así como también priorizando sus necesidades para proveerles todo tipo de servicios, así como una diversidad de infraestructura para que puedan desarrollar todo tipo de actividades.

3.1.6 VISIÓN (Proyecto de EPS, 2006)

Ser un municipio que busca el desarrollo integral, con unión y una participación ciudadana activa, enmarcado en el concepto de género e igualdad en todos los aspectos (Salud, educación, infraestructura, medio ambiente, crecimiento económico y social) para lograr con ello armonía y seguridad dentro de nuestra sociedad promoviendo valores morales y espirituales así como también con la naturaleza, aprovechando todos los medios tecnológicos existentes con el único fin de mejorar el nivel de vida de todos los habitantes, así como obtener y mantener un hábitat digno para cada persona equilibrado con su entorno.

3.1.7 OBJETIVOS INSTITUCIONALES (Proyecto de EPS, 2006)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Mejoramiento de las condiciones de salud y ambiente.
2. Ampliación y mejoramiento de la red de carreteras y caminos.
3. Mejoramiento de la cobertura educativa e infraestructura escolar.
4. Planificación, supervisión, mantenimiento y reparación de las obras y servicios municipales.

OBJETIVOS OPERATIVOS

1. Construcción y mantenimiento de sistemas de agua potable, pozos y apoyo a la salud.
2. Construcción, mantenimiento y reparación de caminos rurales y puentes.
3. Pavimentar calles de aldeas y zona rural.
4. Apoyo a la gestión y administración educativa.
5. Construcción, mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura educativa.
6. Mantenimiento y reparación de las obras municipales existentes y servicios prestados.

3.1.8 PÚBLICO OBJETIVO

El proyecto de comunicación estratégica que se aplica en la Municipalidad de Asunción Mita se dirige exclusivamente a mejorar la comunicación que existe entre las autoridades y los departamentos que componen esta institución para que se pueda trabajar mejor y así mejorar la labor que hace esta institución, por ello el público objetivo de este proyecto son todas las personas que forman parte de esta Municipalidad. Se toma a todos los empleados de esta institución, pues es a partir de la buena o eficiente comunicación que se tenga entre todos los empleados, la buena atención que se le dará a la población que solicite los servicios de la municipalidad, recordando que esta es una institución pública.

El público al que se dirige la estrategia de comunicación serán todos los integrantes de la Municipalidad de Asunción Mita, teniendo en cuenta que de la buena comunicación que haya al interior de la misma, así será la organización que se tenga para la coordinación de todas las actividades que conllevarán el éxito que se pretende.

3.2 EL PROBLEMA COMUNICACIONAL

La observación que se llevó a cabo en la Municipalidad de Asunción Mita, junto a los resultados obtenidos a través de las encuestas, grupos focales, y entrevistas a los colaboradores municipales permiten detectar el problema que atraviesa esta institución, pues los resultados de la investigación conducen a descubrir que esta institución atraviesa por un serio problema de inadecuada comunicación entre los distintos departamentos y las personas que son parte de ellos, además de la escasa comunicación con las autoridades.

Esta inadecuada comunicación es causante de una mala organización y por ende el servicio que se brinda a la población es deficiente. Es importante recordar que las municipalidades son instituciones al servicio de la población, por ello es de suma importancia que dentro de la misma, la comunicación sea fluida y eficiente, pues del ambiente que se maneje internamente entre autoridades y colaboradores, así será la imagen externa que proyectará hacia la población.

Esta es la razón principal de desarrollar una estrategia organizacional, para que todos los departamentos, además de identificar la labor que les corresponde dentro de la municipalidad, manejen un clima laboral favorable.

Entonces, se define el problema como la inadecuada comunicación interna, que puede ocasionar fallas en la labor social que pretenda implementar la municipalidad, por esto, para poder mejorar el servicio hacia los pobladores, es importante crear una estrategia que permita desarrollar una mejor comunicación entre colaboradores y autoridades-colaboradores.

3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

3.3.1 OBSERVACIÓN

La Municipalidad de Asunción Mita, está ubicada en el parque central de este municipio. Al estar en la sede física de esta institución se puede notar la escasa información con que cuentan, es decir, la falta de señalización en los departamentos que componen la misma. Esta falta de identificación de los departamentos dificulta a los vecinos que la visitan al momento de solicitar algún tipo de ayuda de esta municipalidad, y por lo mismo se vuelve muy desordenado poder atender a las personas.

Los departamentos en su mayoría cuentan con las tecnologías necesarias para hacer más eficiente su trabajo; sin embargo, uno de los grandes problemas que se presentan es que los empleados de estas oficinas, en su mayoría, no han sido capacitados para hacer buen uso de la misma, por lo que en muchos casos, la tecnología no recibe el uso adecuado, desperdiciando de esta forma una herramienta vital para fortalecer la capacidad de la institución ante la población y otras instituciones afines a la municipalidad.

Es notoria la inadecuada comunicación entre los colaboradores de la municipalidad, y con sus autoridades. La escasa información escrita dentro de la municipalidad es elocuente, y muy rara vez los colaboradores son informados de esta manera sobre alguna actividad que realiza esta institución. En los lugares donde existe mayor afluencia de personas, no existe ninguna cartelera que informe sobre actividades que se tendrá por parte de la municipalidad, lo que mantiene desinformados a todos los colaboradores. También, hace falta implementar otras herramientas de comunicación que puedan ayudar a un mejor y más efectivo clima laboral, como las reuniones y talleres, las capacitaciones, los buzones de sugerencias, entre otros.

Además de ello, se puede observar que no todos los departamentos hacen la labor que les corresponde, delegando el trabajo a otras oficinas que nada tiene que ver con determinada labor. Se puede apreciar además, que la mayor parte de asuntos se recargan a la Dirección Municipal de Planificación, y hay oficinas como la de Información, e incluso a Relaciones Públicas que no realizan el trabajo que les corresponde.

3.3.2 DOCUMENTACIÓN

Para la realización de este diagnóstico se ha hecho uso de documentos existentes en esta municipalidad, principalmente estudios realizados anteriormente por especialistas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de las unidades académicas de Ingeniería y Arquitectura. No se encontró documentación de proyectos de comunicación, pues es la primera vez que se realiza un EPS de comunicación en esta municipalidad. Además, se ha utilizado algunos artículos encontrados en internet, referentes a la comunicación interna y organizacional en las instituciones, mismos que ayudan a comprender de mejor manera el problema, y encontrar la mejor solución que se pueda proponer.

Lo importante de recopilar información de internet radica en la abundancia de métodos encontrados para poder llevar a cabo una buena estrategia y una eficaz ejecución. En el artículo sobre la Gestión de la Comunicación Interna en las Organizaciones (Cirigliano) se encuentran las diferentes herramientas que se pueden implementar para poder desarrollar una eficiente comunicación dentro de la municipalidad, tales como: carta al personal, carteleras de información, publicación institucional, buzón de comunicaciones, entre otras.

Poder relacionarse de buena manera dentro de una institución es importante tener una buena comunicación. Como lo dice Selesté Martínez Posadas en su artículo “comunicación Organizacional”, este tipo de comunicación es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad (Posadas).

También nos permite conocer al recurso humano y evaluar su desempeño y productividad, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo (Posadas).

Si tomamos en cuenta que la municipalidad es una institución al servicio de la población, es decir de carácter social, y que puede compararse como una empresa, se puede tomar en cuenta las palabras de Rafael Muñoz González quien en su artículo sobre comunicación interna menciona que: “La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. Teniendo en cuenta esta función principal, podríamos afirmar que la comunicación interna permite:

- Construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación.
- Profundizar en el conocimiento de la empresa como entidad.
- Romper departamentos estancados respecto a actividades aparentemente independientes, pero que hacen que se bloqueen entre sí.
- Informar individualmente a los empleados.
- Hacer públicos los logros conseguidos por la empresa.
- Permitirle a cada uno expresarse ante la dirección general, y esto cualquiera que sea su posición en la escala jerárquica de la organización.
- Promover una comunicación a todas las escalas” (González)

Los documentos, utilizados para realizar el diagnóstico, han sido el *Plan Estratégico y Participativo del municipio de Asunción Mita 2006-2015* (Proyecto de EPS, 2006) y el *Manuel de Funciones y Descripción de Puestos Municipales de Asunción Mita, Jutiapa* (INFOM, 2005) proporcionados por las oficinas de información y relaciones públicas de la municipalidad.

También es de vital importancia conocer los Informes de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, realizados en años anteriores, en otras municipalidades del país, para tener un mejor conocimiento de la estructuración del informe impreso.

3.3.3 ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

Las entrevistas a profundidad se realizan con el fin de recopilar información más certera acerca de lo que estamos investigando. Las entrevistas a profundidad en este diagnóstico fueron hechas al jefe del Departamento de Relaciones Públicas, la Dirección Municipal de Planificación y el Departamento de Recurso Humanos.

Según palabras del señor Ángel García, jefe de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Asunción Mita, “la comunicación entre empleados de esta municipalidad es regular por la misma naturaleza del trabajo, aunque fuera conveniente que se hicieran reuniones periódicas entre todos los empleados y el alcalde para conocer acerca de lo que se está desarrollando en la municipalidad. De la misma manera son importantes los talleres y las capacitaciones que se pudieran tener y de los cuales pudiera ser parte el alcalde, aunque como repito, la misma naturaleza del trabajo hace muy difícil hacer esos trabajos. Sin embargo, sería importante tener una agenda institucional para así poder realizar estas actividades, al menos una vez al mes y así tener un espacio de discusión y aprendizaje entre todos los que conformamos esta institución”. Estas reuniones a las que hace referencia el jefe de Relaciones Públicas, son de vital importancia para una mejor armonía entre todo el personal y sobre todo tener un acercamiento más constante con el alcalde, que en este caso es la máxima autoridad de la institución. Las reuniones son un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones (Cirigliano), por ello deben de hacerse con regularidad, para que todos los integrantes de la institución conozcan a cerca de lo que se esta trabajando interna y externamente.

El encargado de la Dirección Municipal de Planificación –DMP- de la Municipalidad de Asunción Mita, Douglas Cetino, comenta que “entre todos los departamentos hay una gran desorganización y mucha falta de comunicación, y en muchos casos, cada departamento hace lo que quiere sin escuchar el mandato del alcalde” Por ejemplo, menciona Cetino, “en la DMP además de realizar el trabajo de planificación debemos realizar la organización de otras actividades como la entrega de medallas a los estudiantes distinguidos en septiembre, las actividades de semana santa, fin de año, e incluso los *chapeos* en las área turísticas como *Mongoy, La Vegona, La Poza de la Ventana*, cuando ese trabajo le corresponde a otros departamentos, pero debemos hacer el esfuerzo para realizar el trabajo que se nos asigne y poder brindar un buen servicio a la población”. Es importante desarrollar una cultura organizacional alineada con el sistema de valores, potenciando el sentido de pertenencia, el compromiso con la organización y los objetivos a alcanzar por esta (Rodríguez, 2009), esto para que haya una identificación más

profunda con la institución y exista un compromiso real con la misma, lo que conlleva a trabajar de mejor manera por el bien común.

“Implementar una estrategia que ayude a que se tenga una mejor comunicación entre todos y que ayude a la mejor organización de todas la actividades de la municipalidad sería muy bueno, pues con esto se podría trabajar mejor para servir a la comunidad. Si se trabaja de una manera mal organizada, los resultado pueden ser negativos, y esto puede ocasionar, no solo una mala imagen de la municipalidad, sino también un mal servicio hacia las personas que requieren los servicios de esta institución, por ello es importante no solo crear sino implementar y ejecutar una verdadera estrategia que contribuya a mejorar las relaciones laborales internas de esta municipalidad”, menciona Pablo Enrique Rodríguez González, jefe del departamento de Recurso Humanos de la Municipalidad de Asunción Mita. La implementación de una buena estrategia comunicacional en la municipalidad de Asunción Mita conlleva al mejoramiento del servicio a la población, por ello el jefe de personal, menciona la importancia y el impacto que tendrá dentro de la institución.

3.3.4 GRUPOS FOCALES

Los grupos focales se realizan para tener la información más acertada de lo que se pretende conocer, pues muchas veces durante las encuestas y entrevistas no se conoce del todo lo que buscamos, y es en este trabajo de campo que se logra llegar hasta donde queremos. Estos se realizaron con parte del grupo objetivo con el cual se está trabajando para conocer de primera mano el ambiente laboral. En este caso, se hizo grupos focales con la mayoría de personas que integran esta municipalidad, pues por ser una institución de poco personal se logró hacerlo en varias ocasiones con las personas que se encuentran estables dentro de la institución.

Los colaboradores municipales comentan que uno de las necesidades más latentes es que se tome en cuenta sus opiniones y sugerencias, pero mencionan que no hay una manera de hacerlas llegar hasta las autoridades, pues no existe un canal de comunicación entre ambas partes. Por esta razón, se hace tan necesario crear herramientas de comunicación que ayuden a generar estas facilidades. Según los comentarios de estas personas, dentro de la institución la comunicación diaria es débil entre todos los colaboradores, pues difícilmente pueden converger todos en mismo punto. Por ello, algunos comentan que sería bueno delegar un al menos un día del mes para poder reunirse todo el personal, junto con el alcalde y la corporación municipal, esto con el fin de crear un mejor ambiente, identificándose más con la institución y sintiéndose parte de la misma.

Se menciona la necesidad de tener a la mano la información sobre las actividades que realiza la municipalidad, pues muchas veces no se enteran de todo lo que se llevará a cabo por parte de la municipalidad y en ocasiones las personas se acercan a preguntar sobre alguna información y por el desconocimiento no pueden resolver las dudas de los visitantes. La información llega a oídos de los colaboradores, en muchos casos, solo a través de la técnica del rumor, pues la información de manera escrita es muy escueta. Por ello, los colaboradores de la municipalidad hacen énfasis en la necesidad de crear nuevas formas de comunicación.

Indican que existe una mala organización, pues además de que los departamentos no están identificados tampoco hacen las tareas que les compete. Incluso mencionan que a su parecer, hay muchos colaboradores en algunos departamentos y que estos bien pueden ser atendidos por menos personas de las que ahí laboran.

Los colaboradores mencionan que aunque en este momento la comunicación es inadecuada y escasa entre ellos y las autoridades, esto puede cambiar, toda vez que se implementen nuevas formas de comunicación, lo que conllevará a una mejor identificación, más apoyo mutuo, mejor organización y sobre todo más eficiencia en el trabajo, prestando un mejor servicio a la población.

3.3.5 ENCUESTAS

Para realizar este diagnóstico se utilizó también la técnica de la encuesta. El cuestionario de la encuesta consta de 6 preguntas acerca de la comunicación interna en esta institución (ver anexo, inciso c, gráficas estadísticas). En ella se puede confirmar la necesidad que tiene los empleado de tener una mejor relación entre ellos y con el alcalde, pues esa falta de comunicación perjudica el ambiente laboral. También hacen énfasis en la necesidad de tener identificado cada uno de los departamentos, así como la necesidad de implementar un plan para fortalecer la comunicación interna. Para esta encuesta se tomó a 110 colaboradores de la municipalidad.

Por ser un universo de 110 personas no se tomará una muestra representativa sino la totalidad del mismo, por ello tampoco se determina margen de error.

En la primera pregunta se cuestiona si se considera que existe una comunicación constante entre todos los trabajadores de la municipalidad, respondiendo el 52% de los encuestados que NO, esto refleja la falta de más y mejor comunicación entre los colaboradores.

Para la segunda pregunta: ¿Piensa que es necesario mejorar la comunicación entre autoridades y trabajadores para obtener un mejor ambiente laboral?, el 96% respondió que SI, lo que hace notar la importancia que ellos le dan a una mejor comunicación con las autoridades.

En la tercer pregunta acerca de la información que se les hace llegar antes de cualquier actividad, el 71% indica que si reciben la información, mientras que el 39% comenta que nunca se enteran de las actividades sino hasta el día del evento.

Acerca del conocimiento de algún medio escrito interno, que es la cuarta pregunta de la encuesta, el 57 % dice conocer algún folleto o trifoliar institucional, mientras el 43 % que representa a 47 personas dicen nunca haber visto ningún medio escrito.

La quinta pregunta de la encuesta es sobre la señalización de los departamentos. Sobre esta medida, el 98% hace énfasis en la necesidad de rotular los departamentos, mientras que el 2% considera lo contrario.

Al preguntarle a los encuestados sobre la necesidad de crear un plan para fortalecer la comunicación interna que contribuya a mejor la labor de la municipalidad, el 99% respondió que si es necesario, esto significa que la municipalidad vería con buenos ojos la implementación de esta estrategia.

3.4 FODA

Fortalezas

- El 99% de las personas que integran la municipalidad considera necesaria implementar una estrategia de comunicación.
- Colaboradores dispuestos a implementar nuevas herramientas de comunicación, con el fin de mejorar el clima laboral interno.
- Un 98% de la población encuestada cree que es necesario identificar los departamentos de la municipalidad, lo que contribuye a una mejor organización e identificación dentro de la misma.
- Disponibilidad de los colaboradores municipales para ejecutar una estrategia de comunicación que ayude a mejorar el servicio que presta la municipalidad a la población.

Oportunidades

- Mejorar el servicio que se presta a la población.
- Mejor ambiente de trabajo entre los colaboradores de la municipalidad.
- Creación de una revista interna que informe acerca de las actividades realizadas.
- Mejorar la relación entre colaboradores y autoridades, a través de nuevas herramientas de comunicación.
- Implementar diferentes herramientas de comunicación dentro de la municipalidad de Asunción Mita.

Debilidades

- Más del 50% de los encuestados considera que la comunicación entre los colaboradores no es constante ni adecuada.
- El 96% de las personas abordadas considera que la relación con sus autoridades no es la ideal, por lo que esto debilita la eficiencia en el trabajo, debido a la falta de identificación y pertenencia con la institución.
- Los medios escritos y herramientas de comunicación dentro de la municipalidad son casi inexistentes, lo que hace menos viable una comunicación constante entre todos los integrantes de la institución.
- Los departamentos de la municipalidad no se encuentran identificados, lo que hace difícil poder ser ubicados por las personas que visitan, siendo esta una falta de organización y de comunicación.
- La organización entre colaboradores no es la adecuada, esto por la falta de una buena comunicación.
- No existe una agenda de trabajo, ni cartelera informativa, razón que dificulta la organización de actividades realizadas por la municipalidad.

Amenazas

- Mal servicio a la población.
- Falta de identificación con la institución.
- Inadecuado ambiente laboral.

3.5 INDICADORES DE ÉXITO

- Resultados de encuestas y grupos focales, indican necesidad de diseñar una estrategia de comunicación.
- Disponibilidad de los colaboradores para implementar nuevas herramientas de comunicación.
- El material necesario para la creación de nuevas herramientas de comunicación es fácil de encontrar.
- La inversión para realizar la estrategia no es muy elevada.
- La sede física de la municipalidad disponible para implementar la estrategia propuesta.

4. PROYECTO A DESARROLLAR

Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa.

4.1 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA ESTRATEGIA DEL PROYECTO

La municipalidad de Asunción Mita es una institución de carácter social que debe velar por el bienestar y la satisfacción de todos sus habitantes. Para poder resolver las necesidades de los pobladores y brindar un buen servicio, se debe trabajar bajo un clima laboral favorable, esto implica que debe existir una muy buena comunicación entre todos los trabajadores y las autoridades.

El principal problema detectado en esta institución es la inadecuada comunicación entre las personas que laboran en la municipalidad, por ello, es vital crear una estrategia que conlleve a fortalecer la inadecuada comunicación existente.

Para poder desarrollar la estrategia de fortalecimiento de la comunicación, se utilizará diversas técnicas y actividades que a continuación se detallan:

Carta al Personal:

Se utiliza para difundir información importante tales como resultados, cambios en la organización, etc. Su ventaja radica en la rapidez de su llegada y el impacto que provoca.

Cartelera Informativa:

Este medio de comunicación se debe colocar en un lugar de tránsito seguro del personal. Puede contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido este ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio periódico de su información.

Publicación Institucional:

Una revista interna informa, motiva y cohesiona al personal. Su importancia es que en ella confluyen informaciones de diferentes áreas. Así, se produce una comunicación ascendente, descendente y lateral. Además, la identificación de los integrantes con su contenido conlleva, por lado, la valoración como persona y, por otro, un sentimiento de pertenencia. Estas publicaciones se adecuan a los hábitos de lectura de cada persona. (Cirigliano).

Talleres y Reuniones:

Las reuniones son espacios de comunicación que sirven para informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Lo importante es contar con espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación. (Cirigliano).

Buzón de Comunicaciones:

Permiten que todos los integrantes de la organización se expresen con libertad y puedan hacer conocer a los niveles superiores de la organización su sentir o su opinión acerca de lo desarrollado por parte de la institución.

Además de estas actividades para mejorar la comunicación interna, se hará la rotulación de todos los departamentos que componen la Municipalidad, esto con el fin de que haya una identificación de cada uno de ellos y que los empleados se sientan parte de su departamento, además servirá a las personas que visitan la municipalidad para que puedan ubicarse más rápidamente con el departamento que soliciten.

4.2 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la comunicación interna en la Municipalidad de Asunción Mita, con el fin primordial de crear un clima laboral favorable que contribuya al mejoramiento del servicio que como institución de carácter social se presta a los habitantes de la villa de Asunción Mita, Jutiapa.

4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar talleres y reuniones con el personal de la Municipalidad de Asunción Mita, acerca de la importancia de una buena comunicación interna en una institución.
- Diseñar una cartelera informativa que actualiza a todos los empleados sobre los eventos y actividades desarrolladas y por desarrollarse por parte de la Municipalidad.
- Implementar un buzón de comunicaciones para que el personal pueda expresar su sentir, y con ello tener una línea abierta de expresión, lo que mejorará la comunicación.

4.4 ACTIVIDADES QUE OPERATIVIZAN LA ESTRATEGIA

Productos Impresos

Elaboración de material para rotular los diferentes departamentos que componen la municipalidad.

Elaboración de una revista interna para motivar a los empleados y para que conozcan el acontecer de lo realizado por parte de la institución hacia las comunidades.

Elaboración de material para colocar en cartelera informativa, creada en la municipalidad.

Elaboración de membrete para crear la carta al personal.

Productos Multimedia

Presentación por power point a parte del personal sobre la importancia de una adecuada comunicación al interior de las instituciones.

Talleres y reuniones

Realización de talleres y reuniones con el alcalde y los empleados, para tratar temas como el compañerismo, la motivación de grupo, etc. todo para poder mejorar la comunicación interna de la municipalidad

4.5 FINANCIAMIENTO

El financiamiento del proyecto deberá estar a cargo de la municipalidad, pero por ser un periodo electoral es demasiado difícil proporcionar todos los recursos económicos, por lo que se apoyará con recursos propios para llevar a cabo algunas actividades.

4.6 PRESUPUESTO

No.	Descripción del producto	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	Rótulos para identificar departamentos	50	Q4.00	Q200.00
2	Elaboración de revista interna	1000	Q4800.00	Q4800.00
3	Material para cartelera informativa	25	Q2.00	Q50.00
4	Hojas membretadas Carta al Personal	1000	Q1.00	Q1000.00
5	Talleres y reuniones	3	Q850.00	Q2550.00
6	Buzón de comunicaciones	1	Q100.00	Q100.00
	TOTAL			Q8700.00

4.7 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios serán en primera instancia los empleados municipales, pues se pretende crear un mejor clima laboral. También serán beneficiadas las personas que visiten la municipalidad, pues serán atendidos de mejor manera por los trabajadores municipales.

4.8 RECURSOS HUMANOS

CARGO	RESPONSABLE	ATRIBUCIÓN
Supervisor	Oneida Rodas	Supervisar que el desarrollo de la ejecución se cumpla según los estatutos establecidos.
Jefe Dirección Municipal de Planificación	Douglas Cetino	Colaboración en la creación de afiches y rotulación de los departamentos que componen la municipalidad. Apoyo logístico para la realización de los talleres y reuniones planificadas.
Jefe de Relaciones Públicas	Ángel García	Asesoramiento en el tema de comunicación y apoyo en la creación de un mural informativo y una revista interna.
Jefe de Recursos Humanos	Pablo Enríque Rodríguez	Apoyo en la reunión de todo el personal requerido para los talleres que se impartirán dentro de la municipalidad.
Técnico de la Dirección Municipal de Planificación	Henry Duarte	Apoyo tecnológico para la elaboración de la estrategia que se implementa en la Municipalidad de Asunción Mita.
Comunicador	Sergio Palma	Responsable de la creación y ejecución de la estrategia propuesta para el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad de Asunción Mita.

4.9 ÁREAS GEOGRÁFICAS DE ACCIÓN

El área geográfica en donde se desarrolla la estrategia es la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa, pues es ahí donde se fortalecerá la comunicación interna, que es el objetivo de esta estrategia.

4.10 CUADRO OPERATIVO DE LA ESTRATEGIA

No.	Actividad o Producto Comunicacional	Objetivo Específico	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
1	Realización de rótulos para identificar departamentos municipales	Elaborar rótulos con los distintos nombres de los departamentos que componen la municipalidad con el fin de identificarlos y así puedan brindar un mejor servicio a la población	Q200.00	Douglas Cetino, Henry Duarte, Sergio Palma	Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa	Colaboradores Municipales	julio de 2011
2	Elaboración de cartel informativo	Elaborar material de información sobre actividades y requerimientos municipales hacia los empleados, a través de un cartel informativo	Q50.00	Douglas Cetino, Henry Duarte, Sergio Palma	Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa	Colaboradores Municipales	julio de 2011
3	Creación de un buzón de comunicación	Crear un buzón de comunicación con el objetivo de que los empleados den a conocer sus inquietudes y preocupaciones en su labor.	Q100.00	Ángel García, Pablo Rodríguez, Sergio Palma.	Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa	Colaboradores Municipales	julio de 2011

No.	Actividad o producto comunicacional	Objetivo específico	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
4	Realización de reuniones y talleres con todo el personal de la municipalidad	Desarrollar tres talleres con los empleados municipales con el fin de concientizar acerca de la importancia de una adecuada comunicación en sus labores	Q2250.00	Ángel García, Pablo Rodríguez, Sergio Palma.	Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa		Junio - agosto 2011.
5	Elaboración de revista interna	Dar a conocer a los colaboradores municipales y a la población en general sobre las actividades que realiza la municipalidad	Q4800.00	Ángel García, Henry Duarte, Sergio Palma	Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa	Colaboradores Municipales	junio - agosto de 2011
6	Elaboración de hoja membretada para Carta al Personal	Crear un medio de comunicación eficaz entre el alcalde municipal y sus colaboradores.	Q1000.00	Ángel García, Sergio Palma	Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa	Colaboradores Municipales	Junio - agosto de 2011

5. INFORME DE EJECUCIÓN

5.1 Realización de rótulos para identificar los departamentos municipales

Objetivo: Elaborar rótulos con los distintos nombres de los departamentos que componen la municipalidad con el fin de identificarlos y así puedan brindar un mejor servicio a la población.

Público Objetivo: Colaboradores municipales y población que visita la municipalidad.

Medio Utilizado: Impreso

Áreas geográficas de impacto: Municipalidad de Asunción Mita

Presupuesto: Q200.00

5.2 Elaboración de un cartel informativo

Objetivo: Elaborar material de información sobre actividades y requerimientos municipales hacia los empleados, a través de un cartel informativo.

Público Objetivo: Colaboradores Municipales

Medio Utilizado: Impreso

Áreas geográficas de impacto: Municipalidad de Asunción Mita

Presupuesto: Q.50.00

5.3 Creación de un Buzón de Comunicación

Objetivo: Crear un buzón de comunicación con el objetivo de que los empleados den a conocer sus inquietudes y preocupaciones en su labor.

Público Objetivo: Colaboradores Municipales

Medio utilizado: Impreso

Áreas geográficas de impacto: Municipalidad de Asunción Mita

Presupuesto: Q100.00

5.4 Realización de reuniones y talleres con todo el personal de la municipalidad

Objetivo: Desarrollar reuniones y talleres con los empleados municipales con el fin de concientizar acerca de la importancia de una adecuada comunicación en sus labores.

Público objetivo: Colaboradores municipales

Medio utilizado: Talleres

Áreas geográficas de impacto: Municipalidad de Asunción Mita

Presupuesto: Q2550.00

5.5 Elaboración de revista interna

Objetivo: Dar a conocer a los colaboradores municipales y a la población en general sobre las actividades que realiza la municipalidad.

Público Objetivo: Colaboradores Municipales y población que visita la municipalidad.

Medio Utilizado: Impreso

Áreas geográficas de impacto: Municipalidad de Asunción Mita

Presupuesto: Q1800.00

5.6 Elaboración de hoja membretada para Carta al Personal

Objetivo: Crear un medio de comunicación eficaz entre el alcalde municipal y sus colaboradores.

Público Objetivo: Colaboradores municipales y alcalde municipal.

Medio utilizado: Impreso

Áreas geográficas de impacto: Municipalidad de Asunción Mita.

Presupuesto: Q1000.00

5.7 Programación y calendarización

No.	Actividades	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
1	Observación de la institución	X						
2	Grupos focales con colaboradores	X	X	X				
3	Encuestas en la institución		X	X				
4	Diagnóstico de institución			X				
5	Diseño de estrategia comunicacional				X	X		
6	Realización de rótulos para identificar departamentos municipales					X		
7	Elaboración de cartel informativo					X		
8	Creación de un buzón de comunicación					X		
9	Realización de reuniones y talleres con todo el personal de la municipalidad					X	X	
10	Elaboración de revista informativa interna				X	X	X	
11	Elaboración de hoja membretada para Carta al Personal				X	X	X	
12	Presentación de informe de ejecución							X

6. CONCLUSIONES

- ✓ La municipalidad de Asunción Mita es una institución de carácter social, que se debe al servicio de la población, por ello es importante tener clima laboral muy bueno, pues de la armonía entre los colaboradores depende el servicio que se ofrece a los pobladores.

- ✓ En esta institución se encontró un grave problema de comunicación, misma que afectaba el desenvolvimiento óptimo de los colaboradores.

- ✓ El Departamento de Relaciones Públicas, no recibía la importancia que le corresponde; sin embargo, con el trabajo realizado en esta investigación se pretende darle la jerarquía que debe tener tan importante departamento dentro de una institución, más por ser de carácter social.

- ✓ Con el trabajo realizado se logró que los colaboradores sean siempre informados acerca de las actividades que se realizan, siendo compromiso del departamento de Relaciones Públicas hacerlo saber a través de una cartela informativa, o ya sea a través de cartas al personal.

- ✓ Se hizo la rotulación de los departamentos, los que contribuye a una mejor organización dentro de la municipalidad. Con esto se logra también que las personas que visitan la institución se puedan ubicar más fácilmente con los departamentos de los cuales necesitan les presten su ayuda.

- ✓ Con este proyecto de comunicación se logra establecer un inicio para que se empleen nuevas técnicas de comunicación dentro de la municipalidad de Asunción Mita, con el propósito de mejorar el servicio que se presta a la población.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar de manera urgente nuevas y mejores técnicas de comunicación con el fin de mejorar la relación entre todos los colaboradores de la municipalidad.

- ✓ Realizar de manera constante reuniones entre colaboradores y autoridades, esto con el fin de crear un ambiente de armonía, compromiso e identificación con la institución, siendo esto parte del buen servicio que puedan dar a la población en general.

- ✓ Dar un seguimiento a las inquietudes y las opiniones que los colaboradores tienen, a través del buzón de comunicaciones.

- ✓ Hacer una reorganización de los departamentos de la municipalidad, esto con la intención de darle los derechos y las obligaciones como correspondan a cada uno de los departamentos.

- ✓ Ubicar el Departamento de Relaciones Públicas en un lugar visible para los visitantes, y dotarla de la tecnología necesaria, para que pueda desarrollar su trabajo de una manera más eficiente.

- ✓ Capacitar al personal sobre la importancia de la comunicación al interior de las instituciones, a través de talleres continuos.

8. BIBLIOGRAFÍA

Cirigliano, C. (s.f.). *www.monografias.com*. Recuperado el 27 de junio de 2011, de <http://www.monografias.com/trabajos15/comunic-interna/comunic-interna.shtml>

EPS, P. d. (2009). *Plan Estratégico Participativo de Asunción Mita, 2006-2015*. Asunción Mita.

Granillo, I. Y. (2009). *Sistematización del Plan de desarrollo municipal con apoyo de la reestructuración del COMUDE en San Marcos La Laguna*. San Marcos.

INFOM. (2005). *Manual de Funciones y Descripciones de Puestos Municipales de Asunción Mita, Jutiapa*. Asunción Mita.

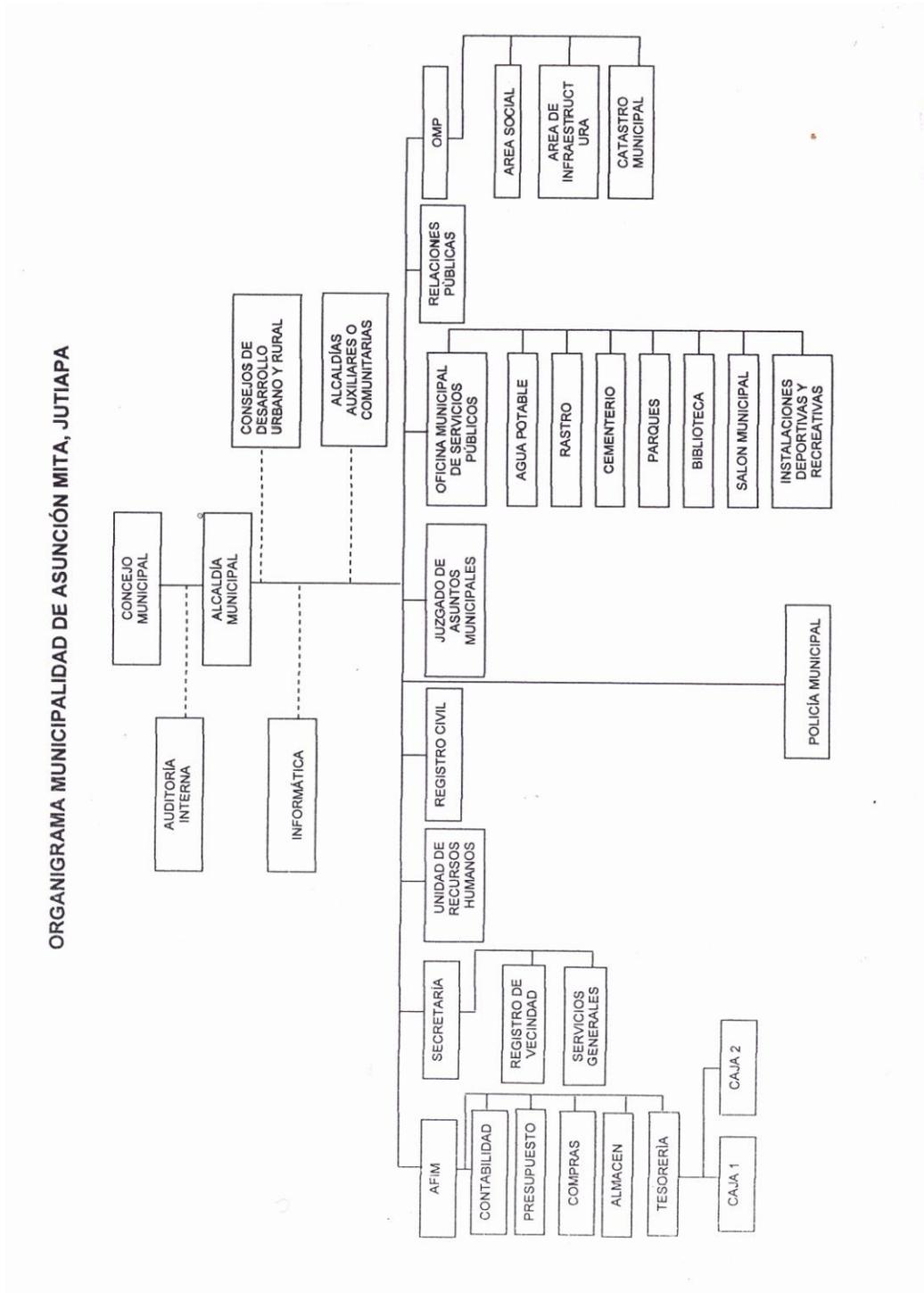
Rodríguez, M. D. (18 de 02 de 2009). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 27 de junio de 2011, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/comunicacion-interna-en-las-organizaciones.htm>

González, R. M. (s.f.). *Portal de REalciones Públicas*. Recuperado el 10 de agosto de 2011, de <http://www.rppnet.com.ar/comunicacioninterna.htm>

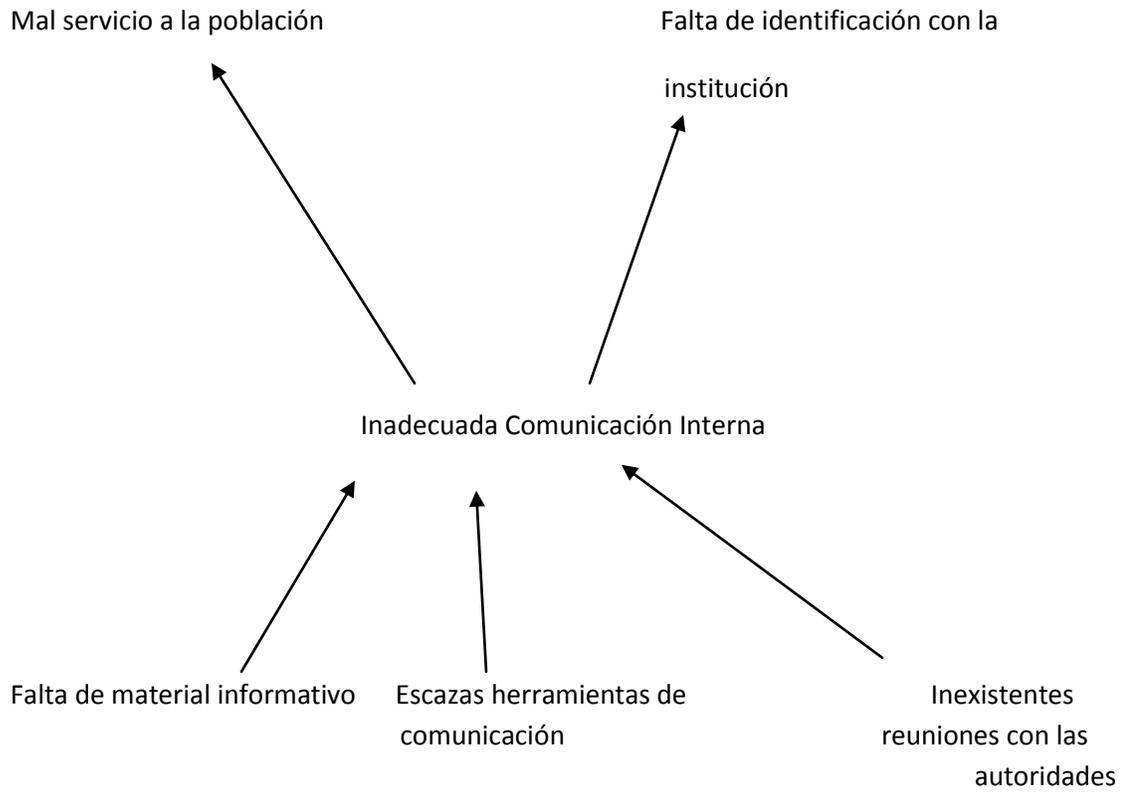
Posadas, S. M. (s.f.). *turevistadigi.uat*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2011, de <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizacion%20al.htm>

ANEXOS

a. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN



b. ÁRBOL DE PROBLEMA

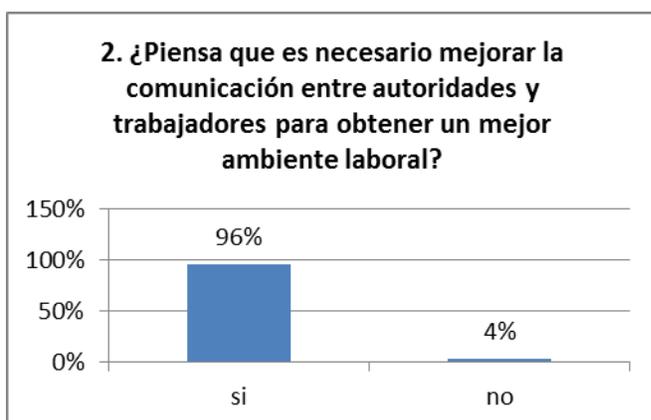


c. GRÁFICAS ESTADÍSTICAS

- Número total de encuestados: 110 personas.
- Número total de preguntas : 6



El 52% de los encuestados considera que la comunicación entre ellos no es muy a menudo, y aunque las opiniones no fueron marcadas por una u otra respuesta podemos notar que hace falta más y mejor comunicación entre los empleados.



106 personas que representan el 96% de los encuestados están de acuerdo en que se debe mejorar la relación con el alcalde municipal con el afán de tener un mejor ambiente laboral que contribuya a mejorar el servicio a la población.



El 71% de los encuestados afirman ser informados con anticipación acerca de las actividades organizadas por la institución, mientras que el 39% menciona que demasiado acerca de los eventos que realiza la municipalidad.



Las opiniones acerca del conocimiento de un medio escrito interno son divididas. El 57% dice conocer algún folleto o trifoliar institucional, mientras que el 43% que representa a 47 personas dicen nunca haber visto ningún medio escrito.



Sólo un 2% de los encuestados no cree necesario identificar los departamentos que integran la municipalidad. Mientras que el 98% considera vital esta señalización para tener una mejor organización dentro de la municipalidad.



Con la excepción de una persona, el total de los encuestados considera de suma importancia implementar dentro de la municipalidad un plan para fortalecer la comunicación interna en esta institución para mejorar la labor social.

d. FOTOGRAFÍAS



Trabajando como fotógrafo en la inauguración de una aula en una escuela por parte de la municipalidad



El alcalde municipal inaugurando una aula.



Participando como maestro de ceremonia en evento organizado por la municipalidad.



Trabajando el informa del diagnóstico.



Realizando encuestas a personal de la municipalidad.

e. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE ACUERDO A LA ESTRATEGIA

No.	Actividades	Junio	Julio	Agosto
1	Realización de rótulos para identificar departamentos municipales		X	
2	Elaboración de cartel informativo		X	
3	Creación de un buzón de comunicación		X	
4	Realización de reuniones y talleres con todo el personal de la municipalidad		X	X
5	Elaboración de revista informativa interna	X	X	X
6	Elaboración de hoja membretada para Carta al Personal	X	X	X

f. EJEMPLOS DE MATERIALES EJECUTADOS

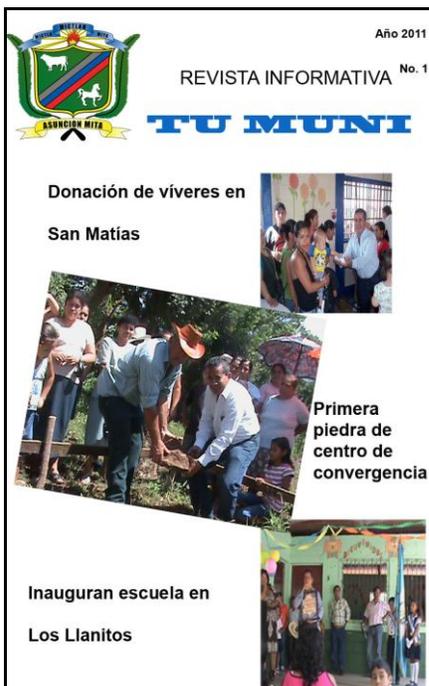
ROTULACIÓN DE DEPARTAMENTOS



MEMBRETES DE CARTA AL PERSONAL



REVISTA INFORMATIVA



G. RESUMEN EJECUTIVO

La municipalidad de Asunción Mita es una institución de carácter social que vela por el bienestar de todos los habitantes de esta villa. Su función primordial es servir de la mejor manera a todas las personas que requieran sus servicios. Por ello es importante que la organización dentro de la misma sea la ideal; sin embargo, en esta institución la mala organización, la falta de coordinación y la inadecuada comunicación entre sus integrantes es una constante, incluso, la escasa información escrita dentro de la sede de la municipalidad. A pesar de ello, se presta un servicio regular a la población, el cuál puede mejorar si se trabaja con más orden y con mayor comunicación al interior de la institución.

Para lograr que la municipalidad preste un mejor servicio, es necesario que dentro de la misma, el clima laboral sea mucho más agradable, permitiendo con esto que los colaboradores se sientan más a gusto y puedan desempeñar mejor su trabajo, permitiendo ofrecer un mejor servicio a las personas que se acercan a solicitar algún tipo de ayuda a la institución.

Para alcanzar este propósito se hace necesario implementar nuevas herramientas de comunicación que permitan conocer las opiniones e inquietudes de los colaboradores, así como mantenerlos informados a ceca de las actividades municipales, motivo que los hará sentirse más identificados con la institución. Así también se pretende, tener reuniones de manera continua, con el fin de hacer parte a todos los colaboradores de la municipalidad y que así todos trabajen por el bien de Asunción Mita. Por ello se diseña y planifica una estrategia de comunicación organizacional, con el fin de contribuir a paliar estas debilidades y así lograr que la municipalidad trabaje en pro del desarrollo de sus comunidades y el casco urbano, a través de las nuevas técnicas de comunicación propuestas, que no solo servirán para mejorar el ambiente de trabajo sino, esto se verá reflejado en la atención que se presta a los visitantes.

La estrategia que se planteó es implementada poco a poco, pues por ser época electoral ha sido difícil para poder trabajar todos los aspectos, sobre todo las reuniones y talleres. También es importante crear el hábito de utilizar el buzón de comunicaciones, las cartas al personal, que será tarea del departamento de Relaciones Públicas. Se ha logrado, aunque en pequeña escala, tener una institución más organizada. Poco a poco, los departamentos hacen cada uno su trabajo, y por ejemplo, ya no se recarga todo el trabajo de otras dependencias a la Dirección de Planificación Municipal, que al principio tenía la mayor parte del trabajo. El trabajo realizado mejorará el servicio social que presta la institución si se continúan ejecutando adecuadamente las herramientas de comunicación propuestas.