

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

**“COMUNICACIÓN INTERNA
EN LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA”**

ANA MARÍA MORALES ALONZO

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, Noviembre de 2014

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

Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)

Licenciatura

**COMUNICACIÓN INTERNA
EN LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA”**

Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S.

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ANA MARÍA MORALES ALONZO

Previo a optar al título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor:

M.A. Sergio Morataya

Guatemala, Noviembre de 2014

CONSEJO DIRECTIVO

Director
Lic. Julio Sebastián Chilin

Secretaria Administrativa
M.Sc. Claudia Xiomara Molina

Representantes Docentes
M.A. Amanda Ballina Talento
Lic. Víctor Carillas Brán

Representantes de los egresados
Lic. Michael González

Representantes estudiantiles
Pub. Josep Girón
Pub. Carlos León

Terna Examinadora
Presidente
Lic. Luis Pedroza

Examinadoras
Licda. Floralba Pérez Folgar
Licda. Carmen Sierra

Coordinador EPS
M.Sc. Sergio Morataya



Dirección de Desarrollo Social
Municipalidad de Guatemala

Guatemala, 21 de julio 2014

Msc. Sergio Morataya
Coordinador EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Respetable Msc. Morataya:

Deseándole que todas sus labores se estén desarrollando con éxito me dirijo a usted.

Por este medio le informo que Ana María Morales Alonzo, con número de carné: 199117044, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, finalizó el Ejercicio Profesional Supervisado en Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, cumpliendo con las trescientas horas (300) de práctica a partir del 05 de mayo al 21 de julio 2014. Realizando el proyecto de comunicación "Comunicación Interna en la Dirección de Desarrollo Social".

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


LICDA. JANIA MORÁN
Encargada de Personal





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

Guatemala, 27 de octubre de 2014

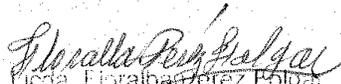
Estudiante
Ana María Morales Alonzo
Carné: **9117044**
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

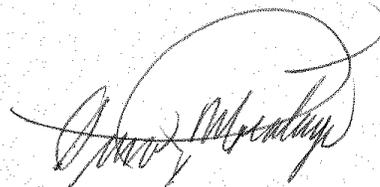
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: **"Comunicación Interna en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala."**

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

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Floralba Pérez Fola
Supervisora de EPS





Vo. Bo. M.Sc. Sergio Morataya
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

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

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO

Por cada una de sus bendiciones que le ha dado a mi vida, llenándome de su amor, y fortaleza en toda circunstancia, por estar siempre conmigo, por el valor y la perseverancia, por la sabiduría y el conocimiento, y por darme la vida. Éste triunfo es para MI AMADO DIOS

AMADA MADRE

Por sus innumerables sacrificios, esfuerzos, desvelos y cansancios. Por sus grandes enseñanzas y guía. Gracias madre.

A MIS DOCENTES

A todos mis apreciados docentes, que con sus enseñanzas y conocimientos me han hecho crecer, y por su calidad humana y amistad.

A MIS HERMANOS:

Que los amo y bendigo.

A MIS QUERIDOS AMIGOS

A mis valiosos amigos que con su amistad, enseñanzas, me han hecho ser una mejor persona, y alegran mi vida. Gracias por la ayuda que cada uno me ha brindado.

A MI CENTRO
DE ESTUDIOS

Universidad de San Carlos de Guatemala USAC,
Escuela de Ciencias de la Comunicación ECC,
por abrirme las puertas y permitirme el acceso a la
enseñanza y educación.

MUNICIPALIDAD
DE GUATEMALA,
DIRECCIÓN DE
DESARROLLO
SOCIAL

Institución que me permitió realizar mi Ejercicio
Profesional Supervisado, y a las personas que me
brindaron su apoyo y confianza.

RESUMEN

UNIVERSIDAD	Universidad de San Carlos de Guatemala.
UNIDAD ACADÉMICA	Escuela de Ciencias de la Comunicación.
TÍTULO	Estrategias de Comunicación Interna en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.
AUTOR	Ana María Morales Alonzo
PROBLEMA INVESTIGADO	Comunicación Interna en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.
INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN.	Recopilación bibliográfica, documental, entrevistas a las autoridades de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

PROCEDIMIENTO

Se realizó una recopilación bibliográfica utilizando documentos como memoria de labores, revistas, normativo de la institución, entrevista, pagina web, entrevistas a jefes de las Unidades que proporcionaron los fundamentos teóricos e históricos del tema investigado.

Luego se definió el Diagnostico Comunicacional aplicado a las necesidades y debilidades que se detectaron en la comunicación interna entre el personal de la Dirección de Desarrollo Social.

Se planteó una Propuesta de Comunicación Interna que apoya al fortalecimiento de comunicación entre los colaboradores, utilizando varias estrategias.

Resultados y Conclusiones

Los resultados obtenidos en la "Propuesta de Comunicación Interna del personal de la Dirección de Desarrollo Social, fueron alcanzados por medio de la implementación en base al diagnóstico comunicacional, y en la puesta en práctica por medio de varias estrategias de comunicación interna que más se ajustan a las necesidades y posibilidades de la Institución investigada.

ÍNDICE

Resumen	
Introducción	3
Justificación	4
Capítulo I	
Diagnóstico.....	5
1. Objetivos.....	5
1.1 Objetivos Generales	
1.2 Objetivos Específicos	
2. La Institución.....	5
2.1. Antecedentes o historia.....	5-14
2.2. Marco Filosófico (Misión y Visión).	
2.3. Organigramas.....	15
3. Foda.....	19-21
3.1 Fortalezas	
3.2 Oportunidades	
3.3 Debilidades	
3.4 Amenazas	
4. Metodología.....	21-23
4.1 Descripción del Método	
4.2 Instrumentos	
4.3 Cronograma.....	24
5. Recopilación de datos.....	25
5.1. Ficha de las entrevistas.....	25
5.2. Resultados de las entrevistas.....	26
5.3 Tablas comparativas puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados.....	27-29
5.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	29
6. Radiografía de la Institución.....	32
6.1. Descripción de la Comunicación Interna.....	33

6.1.1 De la infraestructura (Mobiliario y equipo, cartelera, conectividad a internet).....	32
6.1.2 Canales de Comunicación Interna.....	33
6.1.3 Rumores	
6.2. Descripción de Comunicación Externa	
6.2.1 El POA del Año	
6.2.2 Campañas Realizadas	
6.2.3 El Plan Estratégico que se está ejecutando.....	34-35
6.2.4 El Plan Estratégico que se va ejecutar.....	34
6.2.5 Presupuesto de comunicación para el presente año.....	35-42
7. Anexos.....	34
7.1 Transcripción completa de las entrevistas.....	34-41
7.2 Modelo de la Encuesta.....	43
7.3 Matriz o vaciado de las encuestas.....	45
8. Estrategias de Comunicación Propuestas.....	46-73
8.1 Presupuesto del Plan de Actividades de comunicación.....	74
8.2 Control y seguimiento de la Ejecución de Estrategias de Comunicación.....	77-121
9. Conclusiones.....	122
10. Recomendaciones.....	123
11. Anexos.....	124
Fotografías	
Bibliografía.....	125
Infografía.....	126

INDICE

CAPITULO I

Diagnóstico de la Comunicación Interna de la Dirección de Desarrollo Social de la
Municipalidad de Guatemala

Objetivos

Objetivos Generales

Objetivos Específicos

La Institución

Antecedentes o historia

Marco Filosófico (Misión y Visión)

Organigramas

Foda

Fortalezas

Oportunidades

Debilidades

Amenazas

Metodología

Descripción del Método

Instrumentos

Cronograma

Recopilación de datos

Ficha de las entrevistas

Resultados de las entrevistas

Tablas comparativas puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados

Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

Radiografía de la Institución

Descripción de la Comunicación Interna

De la infraestructura (Mobiliario y equipo, cartelera, conectividad a Internet)

Canales de Comunicación Interna

Rumores

Descripción de Comunicación Externa

El POA del Año

Campañas Realizadas

El Plan Estratégico que se está ejecutando

El Plan Estratégico que se va ejecutar

Presupuesto de comunicación para el presente año

Transcripción completa de las entrevistas

Modelo de la Encuesta

Matriz o vaciado de las encuestas

Introducción

En la presente investigación “Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala”, se pretende presentar una propuesta de Comunicación Interna, con el fin de contribuir a una implementación de herramientas y canales comunicacionales que beneficien al mejoramiento de la comunicación interna entre los empleados de la Institución.

Existe la necesidad de implementar estrategias y un Plan de Comunicación que motiven al personal interno de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, con la finalidad de que toda empresa o Institución muestre una mejor imagen a través de su empleados y quienes brinda un servicio con calidad y eficiencia al usuario, y para ello es necesario que los colaboradores o empleados municipales se integren como un gran equipo para lograr las metas que se proyectan año con año.

El presente documento a través del diagnóstico, permitirá reflejar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de ésta Institución, logrando con ello estructurar e implementar un Plan de Comunicación Interna, que permita fortalecer la comunicación interna del personal de la Institución.

Asi mismo el presente diagnóstico hace una remembranza sobre los antecedentes de la Municipalidad de Guatemala y de la Dirección de Desarrollo Social, para conocer más a fondo la situación y problemática de la Institución.

Justificación

Al observar a la Municipalidad de Guatemala, siendo una institución pública, está incursionando a gran importancia para el crecimiento y desarrollo de la ciudad de Guatemala, es a través de la Dirección de Desarrollo Social, que se trabaja conjuntamente con los Comités Únicos de Barrio y que representan a los vecinos de cada colonia.

Realizando proyectos de infraestructura, programas sociales y culturales para beneficio de cada comunidad, creando una gran participación de niños, jóvenes y adultos.

Viendo la gran aceptación de la publicidad y comunicación externa que se le dirige hacia los vecinos; nace la idea de realizar un estudio de cómo funciona la comunicación interna hacia los empleados de ésta institución, a través de entrevistas, de la observación y sondeo dentro de las oficinas internas de los empleados.

Por lo que se realizó un diagnóstico de Comunicación Interna de los empleados que laboran en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, por lo que se implementaron Estrategias de Comunicación Interna que mejore la calidad en el servicio que brindan los empleados y que además fortalezcan las relaciones interpersonales.



“DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA”

1. Objetivos

1.1 Objetivos Generales

Desarrollar propuestas de comunicación interna más fluida en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

1.2 Objetivos Específicos

- Estructurar un Plan de Comunicación que contribuya a mejorar la comunicación interna de los colaboradores.
- Ejecutar e Implementar en un plan de Comunicación dentro de la institución.
- Sensibilizar a las autoridades sobre la necesidad de implementar nuevas estrategias, que beneficien la calidad de la prestación de servicio.

2. La Institución: Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

2.1. Antecedentes e historia:

El edificio de la Municipalidad de Guatemala, se ubica en el centro cívico, 6ª. Avenida 6-77 zona 1, teléfono 22858055, 22858065.

Página web: www.muniguate.com.

Call Center: 1551.

“La construcción de las instalaciones del Edificio de la Municipalidad de Guatemala, inicia en el año de 1954 y finaliza en 1958, por los Ingenieros y Arquitectos, Pelayo Llarena Murúa y Roberto Aycinena Echeverría.¹”

¹ Municipalidad de Guatemala/www.muniguate.com

La Municipalidad, es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan una ciudad o un pueblo.

Una función importante de la Municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También se presta especial atención a los aspectos sociales y a buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Los recursos necesarios para proveer los servicios y realizar obra, la Municipalidad los obtiene principalmente del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto Único sobre Inmuebles (IUSI), y tasas que se cobran en algunas gestiones.

A partir de 1986 se hace obligatorio el aporte constitucional que el Estado debe otorgar a todas las municipalidades del país, de esta manera se hace efectiva la autonomía de los gobiernos locales. Este fue uno de los primeros logros obtenidos por la Asociación Nacional de Municipalidades (ANAM), la cual se constituyó formalmente el 19 de octubre de 1960.

Con el nuevo Código Municipal (Dto. No. 12-2002) los alcaldes guatemaltecos han reafirmado el carácter autónomo de los municipios. La Municipalidad plantea la necesidad de la descentralización como estrategia para el fortalecimiento municipal, por considerar que sólo con gobiernos locales fuertes podría lograrse un país fuerte.

DECRETO NUMERO 12-2002 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

ARTICULO 9. Del concejo y gobierno municipal. ²

² Código Municipal,

El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal.

El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia.

El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.

Y dentro de esa estructura se encuentra la Dirección de Desarrollo Social:

Dirección de Desarrollo Social:

El Consejo Municipal de la Municipalidad de Guatemala, aprobó el 25 de Octubre del año 2000 el Acuerdo Municipal 25-2000, que contiene el (Reglamento de Ordenamiento Territorial para la Participación y Organización Comunitaria), en el capítulo 1 y Artículo 3 se aprueba la creación de de la Dirección de Desarrollo Social.³

Ubicación Geográfica: La Dirección de Desarrollo Social, se ubica a las afueras de las instalaciones del Palacio Municipal, en la 6ª. Avenida “A” 20-25 de la zona 1. Teléfono 22858857.

Con la aprobación del Reglamento, el territorio del Municipio de Guatemala fue dividido administrativamente en Barrios, Delegaciones y Distritos.

³ Reglamento Consejo Municipal, Acdo.25-2000

Los Barrios: Constituyen la unidad primaria de la estructura del municipio, son áreas urbanas cuya población suele tener características socio-económicas homogéneas y están representadas por el Comité Único de Barrio que son organizaciones de vecinos que se han agrupado por afinidad de intereses, necesidades.

Las Delegaciones: Son sectores del territorio conformados por un conjunto de barrios con características socio-económicas y están representadas por el Alguacil.

Los Distritos: Son sectores del territorio conformados por delegaciones, la coordinación de las acciones dentro de cada distrito está a cargo del Alcalde Auxiliar.

Comité Único de Barrio: Es la unidad básica del funcionamiento de la estructura. El Comité Único de Barrio, elige a su Junta Directiva. Cada comité hará Planes de Desarrollo con participación de todos los vecinos del barrio. Su representante es el Presidente del Comité.

Cobertura:

Todos los habitantes de: Caseríos, barrios, colonias, lotificaciones, asentamientos; en general todo bien inmueble existentes en la jurisdicción del municipio de Guatemala, incentivando especialmente la participación de los grupo vulnerables: Mujeres, jóvenes, ancianos y cualquier grupo social dentro de las comunidades.

La Dirección de Desarrollo Social, ha logrado desarrollar cinco importantes ejes de trabajo:

- Infraestructura Barrial,
- Programas Sociales,
- Programas Culturales,
- Programas y eventos para el Fortalecimiento de la Estructura Participativa.
- Programas de Desarrollo Económico Local.

El crecimiento de la ciudad de Guatemala, no sólo en población y extensión territorial, sino también en complejidad, obligó a la actual administración municipal a tomar una serie de medidas en el orden interno, con el objetivo de responder con prontitud y eficacia las demandas y necesidades de los vecinos.

Es por ello que la Administración del Alcalde Fritz García-Gallont acerca la gestión municipal a la ciudadanía, a través de una estrategia de desconcentración administrativa y política en torno a la creación de una red de 14 alcaldías auxiliares y oficinas municipales de barrios.⁴

Y la Dirección de Desarrollo Social es la dependencia municipal, encargada de la atención y administración de los 14 distritos que conforman el municipio de Guatemala, conjuntamente con los alcaldes auxiliares, alguaciles y Comités Únicos de Barrio, CUB´S.

Las Alcaldías Auxiliares generan un vínculo con la Municipalidad de Guatemala, que permiten atender las solicitudes de los vecinos en relación al desarrollo barrial y cultural de los distritos de la ciudad y la implementación de los ejes de trabajo. (Acuerdo COM-015-2010 del Concejo Municipal de la Ciudad de Guatemala, Modificaciones al Reglamento de Ordenamiento –Territorial para la Organización y Participación Comunitaria.⁵

Que trámites se puede hacer?

- Solicitud de cierres de colonias,
- Solicitud de cierre de calles y/o avenidas por: Actividades religiosas, deportivas, culturales y educativas.
- Solicitud de obras de infraestructura barrial.

⁴ Memoria de Labores “Servicio para Todos”, año 2002, Pags. 43-45.

⁵ Tesis: Calderón Ruballo, Mayra Maribel. 2010 Promoción Municipal de la Microempresarialidad en las Mujeres, pags.27-33.

En el área de entretenimiento familiar y programas culturales de puede solicitar:

- Visitas al Museo del Niño y participación en el programa municipal Vive Tu Ciudad, para Centro Educativos de Primaria.
- Participación en el programa Vive Tu Ciudad o visita a la Planta de Tratamiento de Agua “Lo de Coy”, para Centros de Educación Básica y Diversificado.
- Solicitud de árboles y plantas para reforestación y jardinizar áreas verdes; entre diversas actividades de corte cultural: Cine, Teatro, Ballet y Ferias en Tu Barrio.

Para poder cumplir a las necesidades y demandas de cada distrito, la Dirección de Desarrollo Social, cuenta con varios ejes de trabajo:

➤ **Acción Social:**

MuniEduca, Muni-Jóven, MuniAdulto Mayor y Gestión de Riesgo.

➤ **Actitud Positiva:**

Programas Culturales, Cultura en el Centro, Escuelas Distritales de Pintura, Pasos y Pedales, Vive Tu Ciudad y Recorrido en Mi Ciudad, Cultura en los Barrios, Feria Municipal en Tu Barrio, Orquesta Sinfónica Juvenil Municipal, Cine en Tu Barrio, Teatro en Tu Barrio, Ballet Folklórico, Compañía Municipal de Danza y Oficina Municipal de Deportes.

➤ **Formación para el Empleo:**

Capacitación Técnico Productiva

➤ **Renueva Tu Barrio:**

Servicios Básicos, Mantenimiento Barrial y Limpia y Verde.

➤ **Participación Ciudadana:**

Alcaldes y Alcaldesas Auxiliares

Alcaldías Auxiliares en cada zona

1) Acción Social:

a) **Muni Educa:** Promueve y apoya acciones interinstitucionales en aspectos de salud, educación y ciudadanía con el objeto de brindar un desarrollo integral a todos los ciudadanos de la metrópoli. A través de la implementación de técnicas de educación en movimiento por medio de furgones que recorren diferentes barrios y colonias de la ciudad. Muni Educa móvil se integra por:

- Biblioteca
- Computeca
- Cineteca
- Población en riesgo

b) **Muni Joven:** Es un espacio por medio del cual se incentivan actividades de capacitación en valores culturales, cívicos y de liderazgo enfocados directamente a jóvenes de las distintas zonas de la Ciudad.

c) **Muni Mujer:** Es la oficina en la cual se implementan acciones y programas para prevenir la violencia hacia la mujer, igualdad de género y los derechos de las mujeres. Al mismo tiempo, busca fortalecer a las mujeres de los distintos barrios y colonias de la Ciudad a través de capacitaciones no sólo de liderazgo, sino de convivencia pública y privada, desarrollo comunitario y participación económica y social.

d) **Muni Adulto Mayor:** Atender y brindar una mejor calidad de vida al adulto mayor, haciéndola participe en lo social, cultural, salud integral y voluntariado. Concientiza al adulto mayor a través de sus charlas sobre la importancia de identificar sus necesidades y la búsqueda de soluciones para sentirse mejor, tanto física como mentalmente.

e) **Gestión de Riesgo:** Es la encargada de coordinar, planificar, desarrollar y ejecutar acciones para prevenir, mitigar y reducir efectos ocasionados por los desastres naturales a los vecinos de la Ciudad Capital. Las poblaciones en riesgo, son informadas a través de la Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres –COMRED- sobre los peligros, desastres y vulnerabilidades que les amenaza, así como capacitarlos en temas de mitigación de desastres.

2) Actitud Positiva

a) **Cultura en el Centro:** Organiza y planifica actividades de sana entretenimiento para los vecinos de las diferentes zonas de la Ciudad, con el fin de enriquecer su acervo cultural y fortalecer la convivencia y participación de los capitalinos. La Concha Acústica es su principal escenario, con el objetivo de recuperar su espacio, así como transformarlo en una plataforma desarrolladora de una gama de talentos artísticos nacionales, internacionales y estudiantiles.

b) **Escuelas Distritales de Pintura:** Permite desarrollar el potencial y creatividad que tienen los niños, jóvenes y adultos a través de la estimulación sensibilización y amor al arte. Además, es una fuente de superación personal, aprovechando al máximo el tiempo que disponen en forma sana, recreativa y educativa.

c) **Pasos y Pedales:** Promueve la interacción entre los vecinos de la Ciudad Capital, con el fin de que obtengan una sana recreación y unión familiar, por medio de un lugar digno y seguro que les permita moverse libremente.

d) **Vive Tu Ciudad y Recorriendo Tu Ciudad:** Brinda a los vecinos y a los alumnos de los diversos centros educativos de un magnífico recorrido por los lugares más recónditos e históricos; así como de una sana distracción a los lugares recreativos de nuestra Ciudad Capital, lo cual contribuye a su acervo cultural.

e) **Cultura en los Barrios:** Se realizan presentaciones artísticas y de entretenimiento en los diferentes barrios y colonias de las zonas, brindando distracción y entretenimiento familiar.

f) **Feria en Tu Barrio:** Se programan actividades de entretenimiento para los más pequeños hasta los más grandes. Se cuentan con juegos infantiles, pintura caritas, concursos para niños y adultos, ventas de comida, arte, jornadas médicas, jornadas de vacunación para mascotas.

g) **Orquesta Sinfónica Juvenil Municipal:** Nos deleitan con ensambles musicales, conciertos al aire libre en diferentes puntos de la Ciudad, llevando son entretenimiento y cultura a los vecinos. A través de la Escuela de la Orquesta Sinfónica Municipal, se ha despertado el interés de muchos jóvenes.

h) **Concierto de Marimbas:** Fortalecen la identidad de los guatemaltecos a través de conciertos memorables al escuchar el sonido y las melodías de las teclas morenas de la Marimba.

i) **Cine en Tu Barrio:** Es un espectáculo al aire libre, que cuenta con una pantalla inflable de 9 metros de alto por 6.5 de ancho y sonido Dolby Digital, que recorre todos los barrios de la Ciudad con la finalidad de entretener a todos los vecinos.

j) **Teatro en Tu Barrio:** Presentación de artes escénicas a través de historias combinadas con actuación, gestos y escenografía, música y sonido.

k) **Ballet Folklórico:** Programa que tiene por objetivo difundir la identidad nacional por medio de las representaciones del ballet, acompañados con trajes típicos y marimba.

l) **Compañía Municipal de Danza:** Por medio de bailes y vistosos trajes se da a conocer el folklor de Guatemala.

m) **Oficina Municipal de Deportes:** Promueve la práctica de deportes dirigidos a niñas, niños y jóvenes en los diferentes barrios de la Ciudad. Esta oficina opera por medio de tres ejes:

1. Escuelas Municipales de Fut-bol –EMEFUT-.
2. Torneos Comunitarios
3. Fútbol Calle

n) **Formación para el empleo:** Por medio de las capacitaciones técnicas productivas, se fortalece las destrezas y habilidades de las y los vecinos que participan en las mismas, con el objeto de contribuir en la economía familiar. Se imparten capacitaciones de: Floristería, gastronomía guatemalteca, repostería básica y decoración de pasteles, elaboración de embutidos artesanales, costura, belleza entre otros.

o) **Renueva Tu Barrio:** La Dirección de Desarrollo Social promueve éste programa por medio de tres ejes:

- **Servicios Básicos:** A través de proyectos barriales se atienden las necesidades de los vecinos por medio de las Alcaldías Auxiliares y de los Comités Únicos de Barrio de las distintas zonas de la Ciudad. Dentro de estos trabajos se pueden mencionar los siguientes:
 - Construcción de parques y áreas deportivas, caminamientos, pavimentación y adoquinamiento de calles, salones de usos múltiples y muros perimetrales, Construcción de banquetas y pasarelas, Canalización de aguas pluviales e introducción de drenajes, Proyectos de trabajo comunitario en asentamientos, Construcción de viviendas, Proyectos de alumbrado público, Infraestructura en prevención de riesgo, Construcción de edificios educativos.

p) **Mantenimiento Barrial:** Tiene por objeto brindar a los vecinos un ambiente agradable y seguro, a través de la recuperación del ornato de espacios públicos como parques, áreas deportivas y monumentos en los barrios de la Ciudad.

Así mismo se remueven vehículos abandonados en la Vía Pública a través del Programa Seguridad Ciudadana-Deschatarización y Cierres de Colonias.

q) **Limpia y Verde:** Este programa tiene como finalidad brindar limpieza y ornato en la ciudad, a través de los trabajadores municipales que salen a las calles donde diariamente recolectan 800 m³ de basura y 24,000 m³ mensualmente.

r) **Participación Ciudadana:** Dentro de la organización de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, se encuentra la estructura de las Alcaldías Auxiliares por zona y con su respectivo Alcalde Auxiliar; las cuales tienen por objetivo mantener un vínculo directo entre los vecinos de cada barrio de la ciudad.

De igual forma existe otra estructura de organización de participación ciudadana conocida como Comités Únicos de Barrio, los cuales están conformados por una Junta Directiva elegida democráticamente por los vecinos de cada sector de un barrio y zona.

2.2 Marco Filosófico

Misión:

La misión de la Municipalidad de Guatemala es dar a todos los vecinos los servicios que necesitan.

Visión:

La visión de la Municipalidad de Guatemala, es crear una “Ciudad para vivir”. Para brindar cada uno de los diferentes servicios y de atender a la población de manera eficiente, la Municipalidad cuenta dentro de su estructura orgánica, Gerencia y Direcciones que se encargan de ello (ver en anexos organigrama de la Municipalidad de Guatemala).

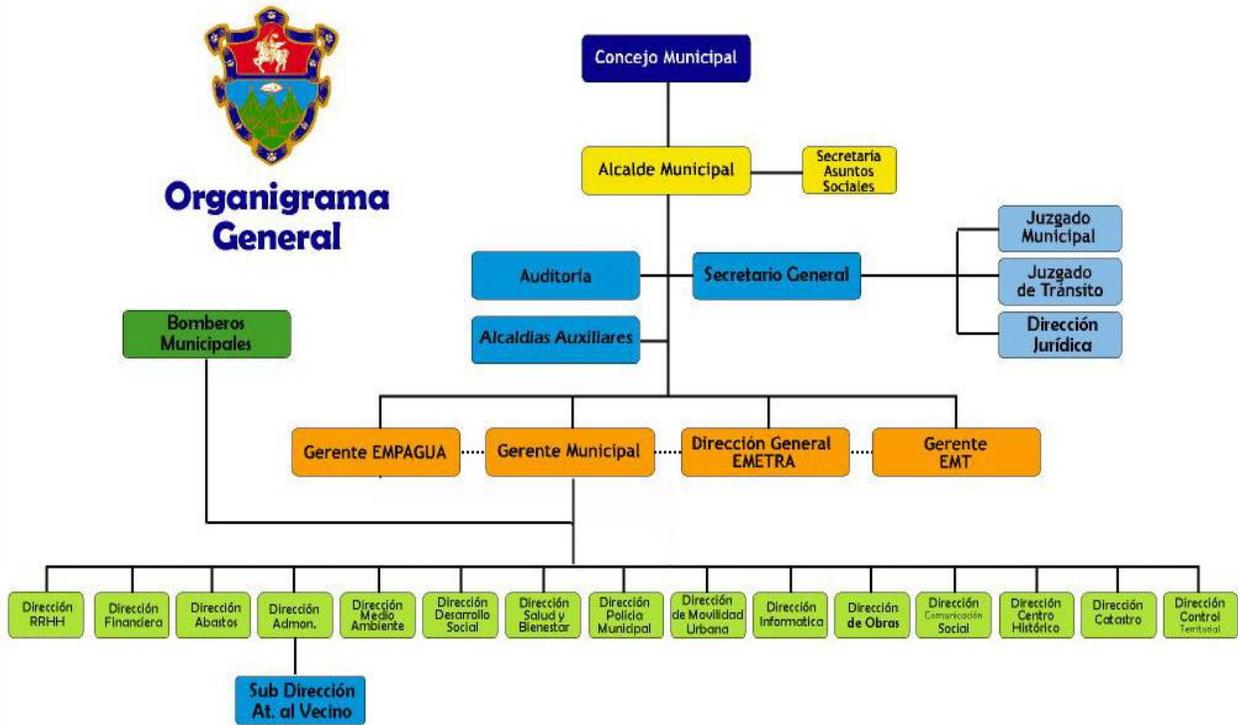
Objetivo:

- Promover la Participación Ciudadana y la Organización como herramienta en el análisis, priorización y resolución de los problemas barriales, así como del desarrollo integral de los vecinos.
- Ser el instrumento a través del cual se puedan implementar los programas sociales y culturales.
- Es la unidad ejecutora municipal de proyectos de infraestructura barrial, manejando el medio ambiente.
- Y con el fin de institucionalizar la organización comunitaria como instancia de participación, en la que la población encuentra alternativas de solución a los problemas de su comunidad, de forma que sea posible canalizar sus expectativas y demandas, así como de lograr el óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles en beneficio de la comunidad. Dentro de éste acuerdo se crea la Dirección de Desarrollo Social, constituyéndose en el ente rector del proceso de participación ciudadana del Municipio. (ROTPOC,2000).
- Logrando con ello una ciudad socialmente solidaria, económicamente competitiva y ambientalmente responsable, proporcionando a sus habitantes una vida digna por medio de un desarrollo integral, con igualdad de oportunidades, que sea motivo de orgullo y punto de referencia para el resto del país. ⁶

⁶ Revista de la Dirección de Desarrollo Social con el Apoyo de la ONU Mujeres, Pags. 5-35.

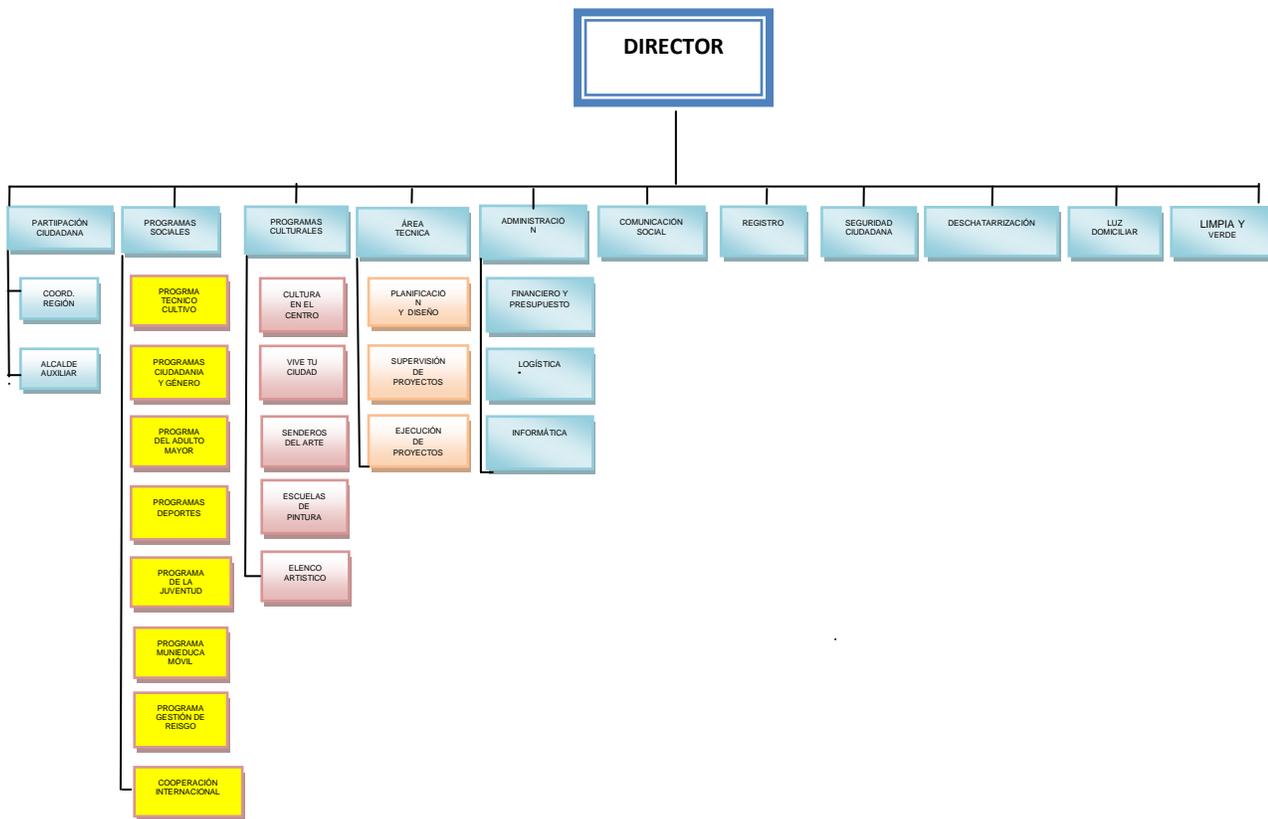
2.3 Organigrama

MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA





ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 2013



3. FODA

3.1 Fortalezas

- Existe la Unidad de Comunicación Social en la Dirección de Desarrollo Social.
- Las diferentes unidades de la Desarrollo Social, identifican la intervención o función de la unidad.
- Se tiene el equipo de trabajo así como las herramientas para el desarrollo del trabajo.
- Existe el recurso humano asignado para la realización de las diferentes actividades.
- Se tiene un presupuesto asignado para la realización de las diferentes acciones.
- Posee el recurso humano de profesionales en diferentes materias.

3.2 Oportunidades

- El establecimiento de políticas permitirá delegar la toma de decisiones en algunas áreas.
- Desarrollar guías de trabajo que definan la intervención de la unidad en cada una de las secciones a las cuales se proyecta.
- Desarrollar capacidades en las diferentes secciones de manera que puedan apoyar en la cobertura de actividades no planificadas.
- Estructurar un plan de monitoreo de actividades mensuales que permitan proyectar actividades futuras en determinadas secciones.

3.3 Debilidades

- No hay políticas establecidas, no se cuenta con guías para la toma de decisiones en rangos preestablecidos, lo que limita la delegación en algunas áreas. Pues las políticas son guías de pensamiento para la toma de decisiones en rangos preestablecidos.

- La falta del organigrama es la representación gráfica de las estructuras de la organización de una empresa, su ausencia no permite comprender de forma clara para el personal cómo encajan sus actividades de lo que es y lo que hace la empresa.
- Falta de planeación en presupuesto para iniciar actividades programadas para el 2013 en los diferentes programas, lo cual retrasa el inicio de las mismas.
- Las deficiencias en el sistema de contratación de personal, causan problemas en la ejecución de proyectos y programas, debido a que el personal contratado no llena las expectativas de los jefes inmediatos, lo cual va en detrimento en la productividad y exige un mayor esfuerzo de supervisión.
- El Depto. De Mantenimiento no entrega las cantidades necesarias de suministros para el desarrollo eficiente de las actividades de limpieza.

3.4 Amenazas

- Los Jefes inmediatos no resuelven de forma inmediata las solicitudes presentadas por los encargados de cada programa, lo que provoca atraso en la toma de decisiones, y sobrecarga el trabajo y responsabilidades del mismo.
- La falta de asignación de actividades, provoca confusión en cuanto a la identificación de prioridades a realizar, y se tiende a distribuir en forma desequilibrada la carga de trabajo.
- Falta de información por parte de los jefes inmediatos y del personal sobre procedimientos y trámite a realizar.
- No se cuenta con un control para verificar los horarios de entrada, salida y de almuerzo de Personal de Fideicomiso de Apoyo a la Planificación Urbana – FAPU- y empleados que se encuentran en otras áreas fuera del edificio de la Dirección de Desarrollo Social.
- La falta de supervisión y control eficiente en los horarios del personal, afecta no sólo la productividad sino el malestar o insatisfacción por parte de las personas o vecinos que participan en los diferentes programas y/o actividades.

- No se cumplen las metas y objetivos establecidos.
- No existe un listado actualizado del personal 011, 022, 029 y Fideicomiso actualizado, ya que el personal está cargado a diferentes partidas presupuestarias.
- Desorden en el procedimiento de permisos administrativos del personal, por desconocimiento y desinformación de los jefes inmediatos.
- Desconocimiento del personal en el uso de algunas herramientas.

4. Metodología

4.1 El Tipo de investigación a utilizar es el descriptivo deductivo.

De acuerdo a la observación de la dinámica encontrada en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, se identifico que El en función de esto, se puede optimizar los recursos humanos y tecnológicos a través de estructura e implementar un Plan de Estrategia de Comunicación interna para el personal de la Institución.

4.2 Instrumentos

Ya que para obtener la información necesaria, se consultaron revistas, tesis, folletos, encuestas, entrevistas, publicaciones en página electrónica, memoria de labores de la oficina de la Dirección de Desarrollo Social del año 2000.

Para recabar los datos se utilizó un cuestionario de 8 preguntas y entrevista de 5 preguntas dirigidas únicamente a los encargados de cada unidad o departamento, debido a la desconfianza de proporcionar más información y que por parte de los empleados el temor a responder ciertas preguntas, las cuales pudieran ocasionar algún tipo inconvenientes dentro de las labores, ya que se ha visto que se han dado algunos despidos en el personal, por lo que las preguntas se redactaron de tal manera que se pudiera conocer y obtener mayor información sobre el proceso actual de la comunicación en ese entidad así como los puntos de vista u opinión.

Para procesar la información se hizo un recuento de total de los cuestionarios contestados, se identificaron las variables, se tabularon los datos, al obtener cantidades de porcentajes se realizaron las gráficas respectivas y para la presentación se realizaron gráficas de líneas.

Por lo que se entrevistaron únicamente a 6 unidades-departamentos: Recursos Humanos, Comunicación Social, Trabajo Social-Alcaldías Auxiliares, Presupuesto, Informática y Recepción. Debido a que estas unidades se encuentran íntimamente relacionadas unas con otras, ya que dependen en cuanto a la comunicación entre los mismos colaboradores internos y externos, el funcionamiento de los servicios que prestan mutuamente.

Se entrevisto al encargado de Recursos Humanos (interno de la unidad) ya que vela por el funcionamiento administrativo del personal es decir que se encarga de velar por las necesidades administrativas que el personal necesite.

El presupuesto que se hace indispensable y necesario en la compra y adquisición de los equipos de oficina, de comunicación, útiles de oficina y otras compras que se hacen necesaria para el funcionamiento y desempeño en las actividades y servicios que prestan los colaboradores unos con otros.

Se tomó al Unidad de Trabajo Social-Alcaldías Auxiliares, ya que también se tiene una estrecha comunicación interna y externa; debido a que existe además el personal que trabaja en el área de campo no dentro de las instalaciones de la Dirección de Desarrollo sino en Alcaldías Auxiliares que se ubican una sede en cada zona (personal de campo), y que necesitan comunicarse y pedir o entregar información todos los días.

La Unidad de Informática, que es tan necesaria e importante, ya que se encarga del funcionamiento del equipo de cómputo, que funcionen a cabalidad las herramientas y otros, de todo el personal interno y externo.

Y la Unidad de Recepción es el enlace entre el personal interno y externo además de la atención al público que visita diariamente las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

Es así como el personas se encuentra íntimamente relacionado y todos dependen de todos, es por ello el eslogan que se manejo el año 2013: **“Todos somos un equipo”** Es por ello que explica brevemente de ésta manera; y que se espera que el personal interno administrativo apoye en respuesta a las demandas y necesidades del personal externo, con finalidad de brindar un servicio al (vecino-cliente-usuario) que día a día se atiende tanto dentro como fuera de las instalaciones y que sin las herramientas necesarias es complicado brindar un servicio de calidad y sin obstáculos dentro de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

4.3 Cronograma

Cronograma de Actividades

No.	Cronograma de Actividades	ENERO				FEBRERO				MARZO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Actividad o Producto												
1	1er. Etapa (Inicio EPS-Asistencia)			20/24									
2	Solicitud de Prácticas de la Institución												
3	Confirmación de Aceptación de la Institución												
4	Inicio del EPS en la Institución												
5	Entrevista con la Encargada de Recursos Humanos (interno) de la Institución												
6	Solicitud de Información de la Institución												
7	Recibo de la información de la Institución												
	2a. Etapa (Diagnóstico)												
8	Observación dentro de las instalaciones de la Institución												
9	Recopilación de información												
10	Selección y Análisis de la información												
11	Elaboración de la Metodología												
12	Instrumentación												
13	Elaboración de la Entrevistas/Encuesta												
14	Entrevista y Encuesta al Personal de la Institución												
15	Transcripción del audio de las entrevistas												
16	Tabulación y vaciado de las encuestas												
17	elaboración del la Radiografía Institucional												
18	Elaboración del proyecto preliminar												
19	Revisión y corrección												
20	Revisión final												
21	Entrega de la Segunda Etapa (Diagnostico)												

5. Recopilación de datos

5.1 Ficha de Entrevistas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Dirección de Desarrollo Social

Municipalidad de Guatemala

ENTREVISTA

- ¿Cuáles son sus principales atribuciones en la Unidad/Departamento de:

- ¿Cómo funciona el Departamento Unidad de?

- ¿Con cuántas personas cuenta éste departamento y cuáles son sus funciones?

- ¿Qué debilidades afronta el departamento?

- ¿Cuáles son las fortalezas que posee el departamento para su funcionamiento?

5.2 Resultado de las entrevistas

5.3 Tablas comparativas puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados

El análisis de las tablas comparativas se desarrolla en función de las variables propuestas, siendo estas: Canales de comunicación, herramientas de comunicación, acceso a la información, calidad de la información. De acuerdo a los resultados obtenidos se encontraron los siguientes resultados.

5.3.1. Canales de comunicación:

Esto se refiere a, si las unidades cuentan con el recurso adecuado para estar informados o enterados de lo que sucede dentro del entorno de la Dirección de Desarrollo Social.

Desde la percepción de las seis unidades consultadas se encontró que los canales de comunicación, a criterio de estos, en su mayoría consideran que si cuenta con canales de comunicación adecuados, con porcentajes similares.

Entre las opiniones expresadas al respecto se indica que entre las situaciones que interfieren para tener un mejor canal de comunicación, se refiere a la falta de trabajo en equipo, falta de recursos y falta de interés por informar a los colaboradores al respecto de lo que sucede.

Teniendo clara la estructura de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, el público objetivo lo constituyen, 493 empleados los cuales no desarrollan su actividad laboral dentro de las instalaciones de la misma, sino más bien dentro de las áreas de campo donde la dirección tiene intervención social comunitaria.

Desagregando estos grupos se identifican:

Hombres y mujeres

Promedio entre: 18 - 65 años,

Alcanzando mayor porcentaje las edades de entre:

23 y 35 años.

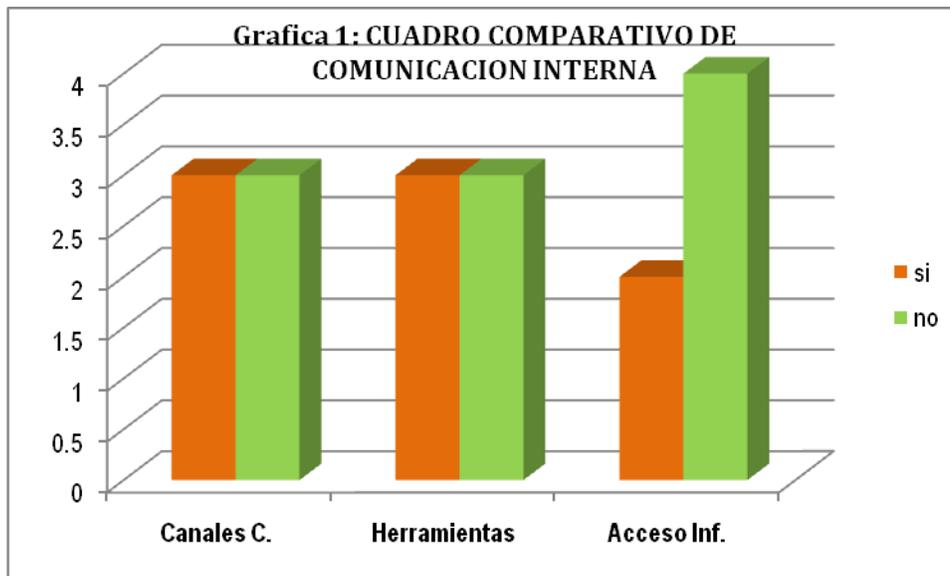
Distribución por Unidades que integran la Dirección de Desarrollo de la Municipalidad de Guatemala:

Dirección, Coordinación de Trabajo Social, Comunicación Social, Financiero, Área técnica, Limpia y Verde, Central de radio, Festivales, Deportes, Adulto Mayor, Secretaría de la Mujer, Legalización de Terrenos, Seguridad Ciudadana, Programas sociales, Elenco Artístico, Programas culturales, Comred, Jurídico, Colonias Intervenidas, Informática, Recepción, personal de mantenimiento.

Distribución por Ejecución de los programas

Personal Interno		Personal Externo	
Mujeres	85	Mujeres	87
Hombres	59	Hombres	263

El personal interno, es el que se encuentra en forma permanente dentro de la instalación de la Dirección de Desarrollo Social, mientras que el personal externo es el que está dentro de las áreas de intervención, bajo las cuales ejecuta sus programas y proyectos la misma Dirección, entiendo así la distribución por zonas.



Fuente: Dirección de Desarrollo Social

5.3.2. Herramientas

Describiendo dentro de ellas todas aquellas con las cuales, las unidades pueden apoyarse para efectivizar la comunicación interna y externamente, entendiéndose, correos electrónicos, fax, boletines, carteleras informativas, conferencias de motivación, entre otros.

Según los resultados encontrados presentados en la grafica inserta, se observa al igual que en los canales de comunicación, existe igual número de opiniones que indican que cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar la comunicación interna y externa, entre los colaboradores.

Agregando dentro de las opiniones que la mayoría de veces falta presupuesto para contar con herramientas mas precisas, afectando en la calidad de respuesta al trabajo propuesto o requerido,

5.3.3. Acceso a la información:

Se resalta dentro de esta variable, que a nivel de los departamentos hay sesgos en la comunicación de los mandos altos a los mandos bajos, lo cual limita en la ejecución de acciones, estancándose los procesos y procedimiento administrativos y operativos.

En función de esto, el resultado de la consulta indica que efectivamente dentro de esto hay mayor fragmentación en los procesos comunicativos, afirmando la mayoría que se carece de este elemento, registrando las siguientes impresiones.

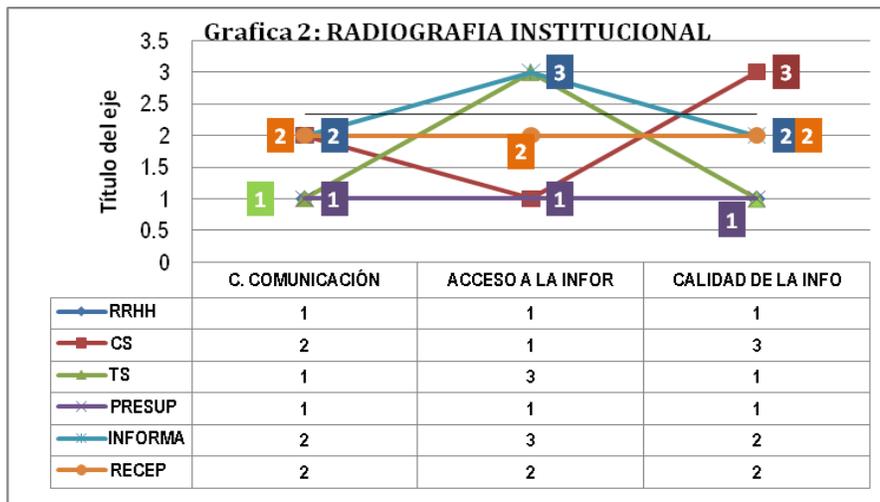
“hace falta reuniones con todo el personal de las áreas o unidades, para trasladar y canalizar la información”; “no hay espacios para expresar cuales son las necesidades de los departamentos, que hace falta y los recursos con que cuentan”. Adicionalmente se puede identificar además, que dentro de las instalaciones no existen espacios específicos para dar una mejor atención a los usuarios. (ver grafica 2)

5.3.4. Comentarios adicionales

Dentro de los comentarios expresados, los consultados expresan que se debe elaborar un plan sobre los medios de información que se puedan utilizar para que los colaboradores estén informados y se sientan motivados, y parte de la institución; Que los requerimientos que se necesitan lleguen con anticipación; Tener personal con mejor conocimiento en las áreas; Que exista un canal o medio informativo semanalmente; Comprensión del usuario (colaboradores) para ser atendido; Tener una buena comunicación entre compañeros para la asignación específica de tareas.

5.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de la encuestas

ANÁLISIS DE LA DINÁMICA DE COMUNICACIÓN DE LAS DIFERENTES UNIDADES DE DESARROLLO SOCIAL.



Fuente: Dirección de Desarrollo Social

Según lo expresa la representación de la gráfica, se entiende la dinámica dentro de las Unidades o Departamentos: Recursos Humanos, Comunicación, Trabajo Social-Alcaldías Auxiliares, Presupuesto, Informático y Recepción.

La Unidad de recursos humanos: Indica que de acuerdo a sus escalas en promedio son bajas, lo cual indica que se deben mejorar en su nivel de comunicación interno.

La Unidad de Comunicación Social: Evidencia que de acuerdo a la escala que refleja la gráfica, el acceso a la información que recibe y maneja, es excesiva y sobrecargada fuera de los límites de calendario, y para poder ejecutar y responder en forma eficiente el solicitante debe regirse a una calendarización.

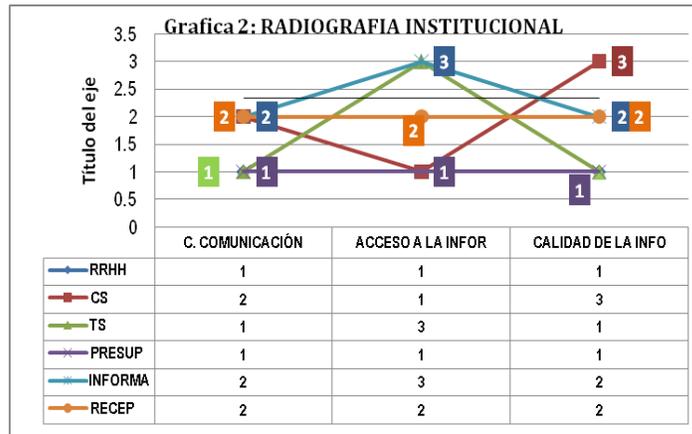
La Unidad de Trabajo Social-Alcaldías Auxiliares: Según indica la gráfica y de acuerdo a los rangos señalados, el nivel y la calidad de acceso de la información interna están funcionando de manera más coordinada con la finalidad de brindar un mejor y mayor servicio externo, aunque la parte de la comunicación interna, se encuentra aun debilitada, falta mayor coordinación y concentrar la información.

La Unidad Financiera-Presupuesto: De acuerdo a lo que refleja la gráfica, que se mantienen en un considerable rango en cuanto a su funcionamiento interno que permite mejorar la calidad del servicio hacia sus colaboradores internos.

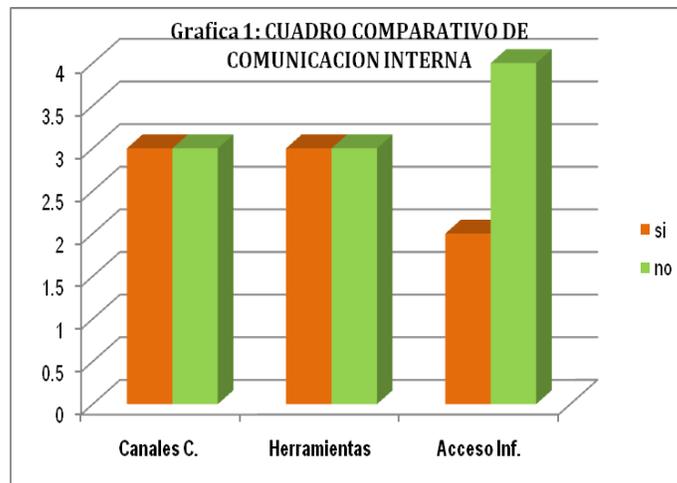
La Unidad de Informática: Se observa que la gráfica indica que los accesos y canales de información son para ésta áreas precisos y efectivos, en cuanto al nivel de herramientas, hace falta recurso humano y establecer una calendarización para poder satisfacer los requerimientos del personal interno.

La Unidad de Recepción: En base a lo que refleja ésta gráfica, existe un bajo nivel de comunicación entre los canales, acceso a la información y las herramientas necesarias para su funcionamiento.

6. Radiografía de la Institución



Fuente: Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.



Fuente: Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

6.1 Descripción de la Comunicación Interna

De acuerdo a las entrevistas, encuestas y observaciones realizadas, la comunicación interna que se da entre el personal de la Institución y en sus diferentes Unidades, no es la adecuada, ordenada y precisa, lo que dificulta de cierta manera que exista una comunicación fluida que perjudica, dando como resultado que no existan normas claras que establezcan los parámetros de comunicación correcta entre los mismos colaboradores, y que ésta al mismo tiempo no sea más coordinada desde los altos mandos y así mismo no llegue por los canales de comunicación adecuados y en el preciso momento. Se guarda la información de las reuniones ya que no se traslada a los colaboradores. Los mismos colaboradores desconocen de la información adecuada y pertinente. El personal reciente desconoce los procesos administrativos, lo que provoca que en algunos casos dificulte la respuesta.

6.1.1 De la Infraestructura (Mobiliario y equipo, cartelera, conectividad a Internet)

Se cuenta con las herramientas tecnológicas, mobiliario y equipo así como del personal, a excepción de que carece de espacio físico y mal distribuido y que no existe suficiente espacio para realizar reuniones en el mismo horario. No existe un área definida con volantes o circulares en vez se envía información por medio de correos electrónicos o por teléfono.

6.1.2 Canales de Comunicación Interna

En su mayoría los colaboradores poseen las herramientas y canales de comunicación. La problemática es que hay colaboradores que no hacen buen uso de las canales de información.

6.1.3 Rumores

Siendo una Institución Pública, existen los rumores a nivel interno, sobre todo cuando se dan despidos de personal, tal como ha sucedido en éste año, cada año se dan ciertos cambios o traslados de personal en altos y bajos mandos. Además de personal inconforme por el nivel salarial.

6.2 Descripción de Comunicación Externa

Existe una gran demanda en cuanto a la Comunicación externa, ya que ésta Institución ofrece sus servicios cívicos, culturales, sociales, como proyectos de infraestructura entre otros, a través de los colaboradores internos y externos, es decir el personal que labora tanto administrativamente como de campo y que tienen gran demanda por el hecho de trabajar con los vecinos de cada colonia o asentamientos, es decir que se orienta a todo público, (niños, jóvenes y adultos).

Además de que el personal externo (de campo) debe mantener una estrecha relación con el personal interno administrativo.

6.2.1 El POA del año

El Plan Operativo Anual 2014, está orientado a cumplir y analizar y ejecutarse, en base a las necesidades, proyecciones y demandas de la Institución, y el POA de éste 2014, fue elaborado conjuntamente con cada una de las unidades de cada Dirección, en éste caso la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, se reunió conjuntamente con los Coordinadores de cada programa, para ver las necesidades de cada uno. Cada Unidad se encargó de presentar sus propios requerimientos de acuerdo a sus necesidades, con la finalidad de tener una mayor proyección y resultados efectivos para mejorar la funcionalidad de cada Unidad. Situación que el año pasado y anterior no sucedía.

6.2.2. Campañas realizadas

La Dirección de Desarrollo Social, realiza campañas de comunicación hacia lo externo (vecinos y público en general), no interno propiamente (empleados).

6.2.3 El Plan Estratégico que se está ejecutando

El año pasado únicamente realizaron a lo interno administrativamente, y por unos cuantos meses, una actividad llamada “La Terracita”, que era más que todo reunirse los viernes a la hora del almuerzo, y compartir del mismo. Sin embargo se dejó de hacer.

6.2.4 El Plan Estratégico que se va a ejecutar

Solo se tienen pensado algún proyecto, pero se ha quedado en eso, ya que el mismo personal es negativo y cerrado, y porque no se cuenta con el recurso o renglón presupuestario para un Plan Estratégico, que involucre en actividades recreativas o culturales y sociales que involucre al personal tanto interno como externo, a excepción de la función propiamente administrativa.

6.2.5 Presupuesto de comunicación para el presente año

Como se ha indicado anteriormente, cada Unidad cuenta con un presupuesto, que le permitirá mejorar su función.

7. Anexos

7.1 Transcripción completa de las entrevistas

ENTREVISTA # 1

Licda. Jania Morán, Encargada de la Unidad de Recursos Humanos (interno de la Dirección de Desarrollo Social).

1. ¿Cuáles son sus principales atribuciones en el departamento de Comunicación Social?

La Dirección de Desarrollo Social, no contaba en años anteriores con un departamento de Recursos Humanos, el Depto. De Recursos Humanos es manejado directamente en la sede de la Municipalidad de Guatemala, entonces lo que ellos han creado ahorita es que exista alguien que pueda apoyar y atender a los empleados que requieren necesidades o que puedan avocarse para dar algunos comentarios y sugerencias sobre el trabajo en el área en que ellos se desarrollan y que requieren necesidades o que puedan avocarse para dar algunos comentarios en el área donde se desarrollan.

2. ¿Cómo funciona el departamento de Recursos Humanos?

Nos basamos de que la Municipalidad en si, tiene normas y reglas que cumplir y ya hay formularios establecidos oficiales que el personal debe de manejar tanto para permisos, vacaciones y todas sus gestiones que tengan que realiza para también IGGS y todos los beneficios que ellos gozan..

3. ¿Con cuántas personas cuenta la Unidad que usted dirige y cuáles son sus funciones?

Actualmente solo está solamente está mi persona, si se requiere de otro apoyo pero lamentablemente por tema de presupuesto no se tiene este personal pero si es importante señalar que cuesta un poco organizar a las personas porque están acostumbradas a realizar éste trámite en la sede de la Municipalidad.

Directamente no, porque también hay una persona que ve cosas administrativas, entonces hay un poco de algunas diferencias de que no nos ponemos de acuerdo porque por ejemplo yo doy una instrucción y ésta persona la cambia o yo pongo horarios y ella me los cambia, entonces el personal está un poco desorientado en este tema y se ha visto que hay como preferencias y todo que no se han podido modificar para que marche mejor el mantenimiento y la limpieza de las instalaciones.

No tenemos ese dato de cuanto personal existe ya que va y viene constantemente trasladado, o se contrata por medio de otros programas y renglones.

4. ¿Qué debilidades afronta el departamento?

Es una de las debilidades es el tema administrativo que las personas que no están acostumbradas o les han sido delegadas ese tipo de actividades que luego no las quieren delegar para que la persona ya lo lleven a cabo.

Otra de las debilidades es que por lo mismo que no se contaba con un departamento de Recursos Humanos por ejemplo en el área financiera, manejan otro tipo de planillas a las cuales no se tiene acceso por motivos de confidencialidad y hay otra persona en ésta área administrativa que también maneja otro tipo de planilla que tampoco se tiene información entonces hay al final no se tiene un conteo total con que cuenta la Dirección de Desarrollo Social en si, ya que también tenemos presupuestados y por contrato y que las diferentes unidades manejan sus planillas en forma confidencial, y son muy celosos en proporcionar la información.

5. ¿Cuáles serían algunas de las fortalezas que posee el departamento para su funcionamiento?

Se ha tratado de mejora mucho con las normas y procedimiento a los empleados, ya se les tienen un mejor control, ya cumplen con los horarios , bueno algunos no todos y se ha tratado de mejor eso, ya se tiene un mayor control sobre lo que hace el trabajador en su trabajo en si, porque muchas veces decían que se iban a hacer algún trámite o algo y se contactaba que iban a hacer mandados personales o algo así, entonces ya se tiene un poco y ya se está manejando mejor ese tema.

Se tiene una propuesta, hay unas sugerencias, ya se elaboró una presentación al Director donde se han desarrollado una serie de actividades que se quieren implementar directamente con los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social, para que se sientan más motivados y también para mejorar el medio ambiente donde ellos están laborando y se sientan cómodos en su área de trabajo y también que se les tome en cuenta, ya que muchos están por planilla o trabajo bajo una Dirección, Unidad o programa.

También ya se les están mandando unas notitas por ejemplo por el día del cariño Del día de padre y por cumpleaños y se están elaborando rótulos y solo estamos pendientes que se autorice el presupuesto para desarrollar algunas de las actividades. También se están tratando de buscar otras actividades, que no incluya gasto del presupuesto.

ENTREVISTA # 2

Licda. Perla Robles, Encargada de la Unidad de Comunicación Social (interno) de la Dirección de Desarrollo Social. Encargada de la Unidad de Comunicación y de la Edición y Redacción.

1. ¿Cuáles son sus principales atribuciones en la Unidad/departamento de Comunicación Social?

Soy la Encargada del área de Comunicación y Coordino el área de Diseño y de Redacción, y estar atenta a los apoyos de diseño, elaboración de diplomas y necesidades.

2. ¿Cómo funciona el departamento de Comunicación Social?

Funciona a través de 2 coordinadoras una de edición/redacción, hay otra persona que es también Coordinadora y que se encarga de la parte de los camarógrafos y de la parte de las entrevistas.

La Unidad funciona por medio de una orden de requisición por alguna actividad que desee que se les cubra, y a lo interno con algún diseño para alguna actividad que desean.

3. ¿Con cuántas personas cuenta éste departamento y cuáles son sus funciones?

El personal: Buenos las 2 coordinadoras, hay 3 camarógrafos, 3 diseñadores gráficos, 1 redactor, 2 editores, 1 creativo, los entrevistadores y una secretaria.

4. ¿Qué debilidades afronta el departamento?

El que solicitan actividades y que algunas de ellas las cancelan y esto entorpece porque se deja de cubrir otras, o también se elabora material para ciertas actividades que no lo ameritan o que no es lo apropiado para esa actividad.

5. ¿Cuáles son las fortalezas que posee el departamento para su funcionamiento?

Que si hay una situación difícil todo el equipo apoya para encontrar soluciones.

ENTREVISTA # 3

Licda. Claudia Del Cid, Coordinadora de Región de la Unidad de Trabajo Social-Alcaldías Auxiliares de la Dirección de Desarrollo Social.

1. ¿Cuáles son sus principales atribuciones en la Unidad/departamento de Trabajo Social-Alcaldías Auxiliares de la Dirección de Desarrollo Social?

Es realizar el enlace entre la Dirección de Desarrollo Social y las Alcaldías Auxiliares. Ver los apoyos de las actividades culturales que se realizan. Además de ver los apoyos y coordinar las cuadrillas de limpieza, drenajes entre otros.

2. ¿Cómo funciona el departamento de Trabajo Social-Alcaldías Auxiliares? Funciona a través de 4 coordinadoras de región y que cubre los sectores de zonas:

Región AA, cubre las zonas 2,3,6, 7A y 7B

Región A: zonas 5,8,11 y 19

Región R: zonas 1,4,9 y 10

Región Z: zonas 12,13,14,15,16 y 21

Además de organizar a los vecinos para conformarse como Comités Únicos de Barrio, y poder atender a sus necesidades y requerimientos de proyectos de infraestructura por ejemplo de bacheo, pavimento, poda de árboles, alumbrado público, programas de Adulto Mayor, entre otras. Además de atender a las Asociaciones o Cocodes.

3. ¿Con cuántas personas cuenta éste departamento y cuáles son sus funciones?

Bueno se cuenta con 2 Secretarias en la Unidad de Trabajo Social y en el área de campo se tiene a los Alcaldes Auxiliares, 1 coordinadora de zona, 2 gerentes de área, 2 promotores por cada zona.

4. ¿Qué debilidades afronta el departamento?

Que hace falta de espacio físico adecuado en las Alcaldías Auxiliares, y el tema salarial que no motiva al personal.

5. ¿Cuáles son las fortalezas que posee el departamento para su funcionamiento?

Entre el personal de mi región se trata de comunicarnos a lo interno y hacer un buen equipo de trabajo.

ENTREVISTA # 4

Lic. Robert Cardona, Sub-Coordinador de la Unidad de Presupuesto de la Dirección de Desarrollo Social.

1. ¿Cuáles son sus principales atribuciones en la Unidad/departamento de Presupuesto? Soy el Subcoordinador del departamento financiero, además me encargo de realizar compras y procesos de compra, surtir a las Unidades de las compras solicitadas.

2. ¿Cómo funciona el departamento de Presupuesto?

Bueno funciona a través de Cotizar, Elaboración las órdenes de compras, trámites por las órdenes de pago, elaborar presupuestos, ver renglones y transferencias, entrega de materiales de oficina que abastecen a las unidades interna y externas. Y otros pagos.

3. ¿Con cuántas personas cuenta éste departamento y cuáles son sus funciones? Se cuenta con 11 personas, además del Coordinador y la Jefa de la Unidad, el personal se encargan de tramitar las órdenes de compra y pago en las Direcciones adonde se realizan los procesos para posterior cancelar las compras a los proveedores.

4. ¿Qué debilidades afronta el departamento? Que los colaboradores de las Unidades internas, no se apegan a las debidas especificaciones para solicitar sus compras como corresponde y si cotizan no lo hace como es.

5. ¿Cuáles son las fortalezas que posee el departamento para su funcionamiento? Existe un buen equipo de trabajo con buena comunicación, cumple sus objetivos y metas establecidas. Y que con la elaboración del Plan Operativo Anual (POA 2014), en ésta ocasión cada departamento presentaron las necesidades de sus áreas de trabajo, cada uno cotizó de acuerdo a sus requerimientos, con la finalidad de hacer más rápido el proceso y conocer de sus necesidades, metas y proyecciones para el presente año.

ENTREVISTA # 5

Sr. David Castellanos, Encargado de la Unidad de Informática de la Dirección de Desarrollo Social.

1. ¿Cuáles son sus principales atribuciones en la Unidad/departamento de Informática? Soy el encargado de la Unidad, que vela por el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos (impresoras, computadoras, fotocopias, cotización de equipo de cómputo), y las compras de las unidades, en cuanto a éste tema se refiere, ver el funcionamiento de los canales y herramientas de las mismas. Además de darle el mantenimiento a todos los equipos, abastecerlos de tinta para imprimir. Y brindar equipo para realizar las presentaciones, programas y controlar la red digital de la Dirección de Desarrollo Social, además soy el encargado de velar por el óptimo funcionamiento de la Planta Telefónica, consultas del sistema, entre otras actividades.

2. ¿Cómo funciona el departamento de Informática? Este funciona a través de una solicitud o verbalmente en la cual los colaboradores solicitan sus necesidades ya sea por escrito o por correo, y se atiende de acuerdo como van ingresando sus solicitudes. Se atiende a las Unidades internas de la Dirección de Desarrollo Social, Alcaldías Auxiliares, Ciclo Vías, Bodegas, Programas de la Dirección como lo son Muni Educa móvil, Bibliotecas municipales, entre otras.

3. ¿Con cuántas personas cuenta éste departamento y cuáles son sus funciones? Somos 2 personas actualmente, el Encargado que gestiona y controla la unidad y el Asistente que apoya a la unidad.

4. ¿Qué debilidades afronta el departamento? Poco personal ya que son varias Unidades a las que se les presta apoyo en cualquier momento. El compromiso de los colaboradores para utilizar el equipo en buen uso. El desconocimiento del uso del equipo de computación y sus programas. Y la falta de comprensión de los colaboradores para atender sus requerimientos.

5. ¿Cuáles son las fortalezas que posee el departamento para su funcionamiento? Que se cuenta con los canales y herramientas para solventar sus necesidades y requerimientos.

ENTREVISTA # 6

Señorita Johana Sierra, Unidad de Recepción de la Dirección de Desarrollo Social.

1. ¿Cuáles son sus principales atribuciones en la Unidad de Recepción?

Brindar información y atención al Público-Vecino que visita las instalaciones, dar información al personal de las Unidades internas y externas, asistencia a consultas del personal interno, recepción y recibo de documentación, Entrega y recibo de solicitudes de Cartas de Residencia. Traslado de documentos, Ingresar las actividades de las Unidades en el Programa SAP y otros.

2. ¿Cómo funciona el departamento de Recepción?

Funciona a través que atienden al público visitante de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.

3. ¿Con cuántas personas cuenta éste departamento y cuáles son sus funciones?

Se cuenta con sólo 2 recepcionistas, que se encargan de recibir, trasladar la documentación que ingresa a la Dirección, atender la planta telefónica.

4. ¿Qué debilidades afronta el departamento?

Poco personal y que las tareas asignadas no son bien distribuidas, y las instalaciones no se dan abasto para atender al público.

5. ¿Cuáles son los fortalezas que posee el departamento para su funcionamiento?

Trasladar toda la documentación ingresada durante el día, para ser luego trasladada a las Unidades que corresponden.

7.2 Modelo de la Encuesta

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Dirección de Desarrollo Social

Municipalidad de Guatemala

La siguiente encuesta tiene como fin conocer su percepción sobre el estado actual del Área de comunicación y recibir sus sugerencias para mejorar posibles falencias detectadas.

Responda de forma veraz y espontánea

No.	Preguntas
1	¿Considera que cuenta con los suficientes medios y canales de información para estar enterado de lo que sucede en la Entidad? a. Si b. No ¿Por qué? _____
2	¿Siente que cuenta con las suficientes herramientas y canales para informar y estar informado? a. Si b. No c. ¿Por qué? _____
3	¿Considera que el departamento brinda los espacios necesarios para canalizar la información que usted o su área requiere? a. Sí b. No c. ¿Por qué? _____
4	¿Es pertinente y oportuna la información que usted o su área requiere? a. Si b. No c. ¿Por qué? _____

5	<p>¿Cómo percibe hoy la comunicación interna y externa entre los colaboradores de trabajo?</p> <p>a. Favorable</p> <p>b. Desfavorable</p> <p>c. No le interesa</p>
6	<p>¿Considera que los medios que implementan en el área de Comunicaciones son efectivos?</p> <p>a. Sí</p> <p>b. No</p> <p>c. ¿Por qué? _____</p>
7	<p>Las estrategias de comunicación que se implementan actualmente en el área intervienen:</p> <p>a. Favorablemente en su rutina de trabajo</p> <p>b. Desfavorablemente en su rutina de trabajo</p> <p>c. Le es indiferente</p>
8	<p>Que comentarios adicionales o aportes desea hacer para mejorar el desempeño de las actividades que se realizan desde el área de Comunicaciones?</p>

7.3 Matriz o vaciado de las Encuestas

Infografía: Dirección de Desarrollo Social

Unidad	Canales			Herramientas			Acceso			Calidad en la Información					Estrategias		Aportes
	1a 1b	2a 2b	Porque	3a 3b	por que	4a 4b	por que	5a 5b	por que	6a 6b	por que	7a 7b	por que	7a	7b	por que	Aportes
CS			Falta recursos e interés para informar a los colaboradores lo que sucede.		No se tiene interés de las autoridades para saber sobre las necesidades del depto. Y si se pueda trabajar con los recursos existentes.		Permite funcionar mejor y dar un mejor servicio al cliente.		Se percibe que no es favorable la comunicación interna entre colaboradores.				No implementan nuevas ideas, no son funcionales no dan buenos resultados.			Las estrategias de comunicación que se implementan son desfavorables	Que exista un canal o
	1	1	Falta trabajo en equipo, que se proporcione información y canales de comunicación.	1	Falta de espacio físico para el funcionamiento de labores.	1	La información no es adecuada por las Unidades irresponsables en brindar información.	1	La Comunicación interna y externa se percibe desfavorable entre los colaboradores de trabajo.	1	Los empleados o colaboradores desconocen sobre los programas de la Institución.	1	1	1	1	1	en las labores.
RRHH			La falta de presupuesto es lo que mas afecta	1	Ha ce falta de reuniones para trasladar o canizar la información	1	Es a decuada la información que recibe.		Percebe que es favorable la comunicación entre colaboradores.	1			Son efectivos los medios de comunicación que se implementan porque llegan a donde corresponde.			Las estrategias de comunicación son desfavorables	Que se labore un plan sobre los medios de información que se puedan utilizar para que los colaboradores estén informados, para que se sientan motivados y parte de
	1	1	Si cuenta con otras herramientas para el funcionamiento de sus labores	1	Proporciona los canales de información cuando se lo requieren	1	Si recibe la información pertinente y adecuada	1	Percebe favorable la comunicación entre los colaboradores	1			1	1	1	1	Las estrategias de comunicación son desfavorables
TS			Si recibe información	1	Proporciona los canales de información cuando se lo requieren	1	Si recibe la información pertinente y adecuada	1	Percebe favorable la comunicación entre los colaboradores	1			Considera que si son efectivos los medios que se implementa en la comunicación			Las estrategias de comunicación son favorables	Comprensión entre los colaboradores que requieren algun servicio por no contar con suficiente personal
	1	1	Si cuenta con los medios y canales de información	1	Considera que el departamento brinda la información que requiere	1	Le llega la información tardía	1	Percebe favorable la información entre los colaboradores	1			1	1	1	1	Las estrategias de comunicación son favorables
PRESUP			No le trasladan toda la información	1	No les brindan la información que necesitan	1	La información que brindan al público es pertinente y oportuna	1	Se percibe desfavorable la comunicación interna y externa	1			No se tienen buena comunicación			Las estrategias de comunicación son desfavorables en su trabajo	Tener buena comunicación entre compañeros y la asignación específica de tareas
	1	1	necesaria	1	información	1	Si tienen acceso a información oportuna	1	La percepción de la comunicación interna y externa no es muy entre colaboradores	1			1	1	1	1	Las actuales estrategias de comunicación no son apropiadas en las áreas de trabajo
RECEP			No se cuenta con canales de comunicación	3	De acuerdo a las respuestas no hay interés de las Unidades respectivas para brindar los accesos de información	5	Si tienen acceso a información oportuna	3	La percepción de la comunicación interna y externa no es muy entre colaboradores	3			mejoren			Las actuales estrategias de comunicación no son apropiadas en las áreas de trabajo	Tener buena comunicación entre compañeros y la asignación específica de tareas
	3	3	apropiados	2	labores diarias	4	reciben tardía	3	colaboradores	3			3	3	3	3	trabajo
Resultados																	

INDICE

CAPITULO II

Antecedentes

Estudio de Mercado o Radiografía

Objetivos

Público Objetivo

Mensaje

Matriz del Marco Lógico de la Propuestas

Estrategia

Los Planes de Comunicación

Calendario

Presupuesto Control y seguimiento (evaluación)

2.1 Antecedentes

La Municipalidad, es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan la ciudad. Una de las funciones importantes de la Municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También presta especial atención a los aspectos sociales y buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Los recursos necesarios para proveer los servicios y realizar obra, los obtiene principalmente del pago de arbitrios. Su función primordial es llegar a todas las colonias y asentamientos, con el fin de mejorar la calidad de vida a través de todos los proyectos que realiza y solicitudes de apoyo de Los vecinos, haciendo una ciudad más habitable y limpia a través de los 14 distritos que conforman el municipio de Guatemala, conjuntamente con las 21 Alcaldías Auxiliares, Alguaciles y Comités Únicos de Barrio, CUB'S.

De tal cuenta para poder ejecutar y desarrollar todas éstas actividades, es fundamental contar con equipos de trabajo que desempeñen una labor eficiente y eficaz, cumpliendo una función relevante dentro y fuera de la institución.

Es por ello surge la necesidad de implementar un Plan que contribuya a mejorar los niveles de estándares de calidad en que se maneja la información de manera que se efectivice los procesos de comunicación.

Es así como la Municipalidad de Guatemala, a nivel de todas las Direcciones, ha creado diferentes eslogans para involucrar primeramente al vecino y que este se sienta identificado y aliado hacia la Institución y partido político en funciones.

Desde el año de 2004 se han creados varios eslogans y logotipos, han ido variado creando con ello finalmente que se involucre al personal interno-externo:

ANTES DEL 2000: Estos son los logotipos que se han manejado.



A PARTIR DEL 2000: Se han venido creando varios eslogans como logotipos.



En el año 2013: Se crea el eslogan de **“Todos somos un equipo”**, con lo que se espera que el personal interno administrativo apoye en respuesta a las demandas y necesidades del personal externo.

Arroba de Oro en el año 2008:

Máximo galardón El mejor portal de Internet en Guatemala, según los premios People’s Choice. Además de dos premios más en las categorías Gobierno y Mejor sitio Multimedia, el portal de la ciudad MuniGuate.com.



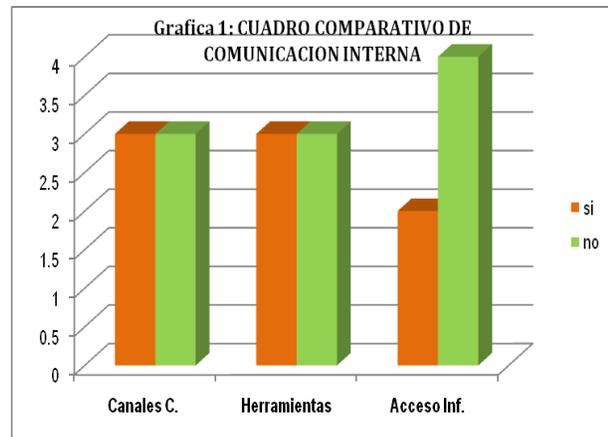
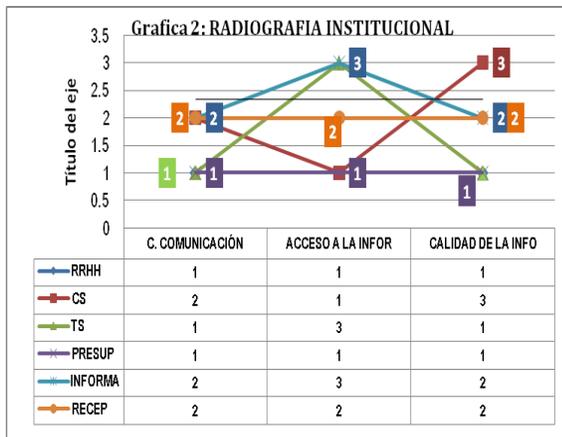
Propaganda y Publicidad: La propaganda y publicidad, aumento desde hace 4 años y principalmente en los 2 últimos de la Administración del Alcalde Álvaro Arzú.

Entre ellos:

- Revista Transmetro, Boletines, Lapiceros, Separadores, Calcomanías, Botones, Pines, Playeras con diferentes logos y estilos, Chumpas, Chalecos, gorras, Almanagues, Pachones, tazas.
- El Color verde, Música, Videos.
- Últimamente de las actividades culturales y sociales con gran saturación de diversos logos y estilos.

2.2 Radiografía

Radiografía de la Institución



Fuente: Dirección de Desarrollo Social-Municipalidad de Guatemala

De acuerdo a las entrevistas, encuestas y observaciones realizadas, la comunicación interna que se da entre el personal de la Institución y en sus diferentes Unidades, es la siguiente:

Comunicación interna y externa: No es adecuada, ordenada y precisa.
No existen normas claras: Que establezcan los parámetros de comunicación entre los mismos colaboradores.
La comunicación: no llega por los canales de comunicación adecuados en el preciso momento.
Se guarda la información: de las reuniones, no la trasladan a los colaboradores.
Desconocimiento de información: Los mismos colaboradores desconocen de la información adecuada y pertinente.
Adiestramiento: El personal reciente desconoce los procesos administrativos, lo que provoca que en algunos casos dificulte la respuesta
Infraestructura disponible: Mobiliario y equipo, cartelera, conectividad a Internet, personal, herramientas tecnológicas.
Recurso No Disponible: Carecen de suficiente espacio físico para reuniones simultáneas, espacios mal distribuidos.
Área de Avisos: No existe un área apropiada y amplia para colocar volantes o circulares. La información solamente por medio de correos electrónicos o por teléfono.
Canales de Comunicación Interna: En su mayoría los colaboradores poseen las herramientas y canales de comunicación. No se hace buen uso de los canales de información.
Rumores: Se dan rumores a nivel interno, sobre todo cuando se dan despidos de personal, tal como ha sucedido en éste año, y cada año se dan ciertos cambios o traslados de personal en altos y bajos mandos. Además de personal inconforme por el nivel salarial.
Descripción de Comunicación Externa: Existe una gran demanda en cuanto a la Comunicación externa, porque los empleados mantienen contacto todo el tiempo con los vecinos.
Presupuesto-POA del año: El Plan Operativo Anual 2014, está orientado a analizar, cumplir y ejecutar, en base a las necesidades, proyecciones y demandas de cada unidad de la Institución.

Campañas realizadas

La Dirección de Desarrollo Social, realiza campañas de comunicación hacia lo externo (vecinos y público en general), con el fin de dar a conocer de sus diversas actividades culturales y sociales, no así, hacia sus colaboradores interno o externo propiamente (empleados).

El Plan Estratégico que se está ejecutando

El año pasado únicamente realizaron a lo interno administrativamente, y por unos cuantos meses, una actividad llamada “La Terracita”, que era más que todo reunirse los viernes a la hora del almuerzo.

Acciones proyectadas a futuro dentro de la Dirección:

Solo se tienen pensado algún proyecto, pero se ha quedado en eso, ya que el mismo personal es negativo y cerrado, no se cuenta con el recurso o renglón presupuestario para un Plan Estratégico que involucre en actividades recreativas o culturales y sociales para al personal tanto interno como externo.

2.3 Objetivos

Desarrollar un proceso de comunicación interna de las Unidades de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, más fluido.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar y ejecutar un Plan de comunicación interna que contribuya a mejorar la Comunicación Interna de los colaboradores dentro de la institución y que al mismo tiempo refleje una mejor imagen de la misma a través de la calidad del servicio, además de motivar e incentivar al personal.
- Sensibilizar a las autoridades sobre la necesidad de implementar nuevas estrategias de comunicación interna y externa, que beneficien en la calidad de prestación del servicio.
- Lograr una mejor coordinación y efectividad en el resultado de las actividades que se realizan por parte de la institución.

2.4 Público Objetivo

Unidades de la Dirección de Desarrollo de la Municipalidad de Guatemala:

Dirección, Coordinación de Trabajo Social, Comunicación Social, Financiero, Área técnica, Limpia y Verde, Central de radio, Festivales, Deportes, Adulto Mayor, Secretaría de la Mujer, Legalización de Terrenos, Seguridad Ciudadana, Programas sociales, Elenco Artístico, Programas culturales, Comred, Jurídico, Colonias Intervenidas, Informática, Recepción, personal de mantenimiento.

Total de Empleados interno y externos=494

Personal Interno		Edades Promedio	Personal Externo	
Mujeres	852	18-30	Mujeres	87
Hombres	59	30-45	Hombres	263
Total	144	45-65	Total	350

El personal interno, es el que se encuentra en forma permanente dentro de la Institución, y el personal externo es el que funciona en áreas de campo, bajo las cuales se ejecuta programas y proyectos de la misma Dirección.

2.5 Mensaje

Tomando en cuenta que el objetivo para dicho plan de comunicación, es promover la comunicación interna, el mensaje A socializar es: **“Todos Somos Parte del Cambio”**.

Matriz del Marco Lógico de la Propuesta

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<p>FIN: Desarrollar un proceso de comunicación interna de las unidades de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, más fluido.</p>	<p>Efectivizar la comunicación interna 70%, a través de: 6 capacitaciones. Con una participación de 300 personas (personal Interno y externo. Fluidez en la Comunicación Interna. Agilización de los procesos internos. Incrementar la motivación del personal interno.</p>	<p>Un diagrama de escalas, de acuerdo a la calendarización en el cumplimiento de las actividades. Fotografías Entrevistas Boletas Talleres y Conferencias Motivacionales. Diplomas de participación. Tarjetas electrónicas de cumpleaños. Rótulos motivacionales Boletines electrónicos Informes Separadores con la Misión y Visión de la Institución.</p>	<p>Sostenibilidad Mejora en la relación y comunicación entre colaboradores, a través de favorecer la coordinación en la información que se procesa.</p>
<p>PROPÓSITO Desarrollar y ejecutar un Plan de Comunicación que contribuye a mejorar la Comunicación Interna de los colaboradores dentro de la institución. Sensibilizar a las autoridades sobre la necesidad de implementar nuevas estrategias que beneficien en la calidad de prestación del servicio y convivencia del personal interno y externo.</p>	<p>Plan de Comunicación Interna de la institución.</p> <p>Autoridades involucradas y mayor coordinación en la toma de acciones y decisiones.</p>	<p>El Plan de Comunicación documentado.</p> <p>Análisis de la percepción, pre y pos de la intervención.</p>	<p>Propósito a Fin (es) Contar con herramientas que faciliten la coordinación y realización de las acciones para la efectividad del servicio. Actividades conjuntas de forma coordinada (en función de tiempo) y que la información se dé a todo nivel jerárquico.</p>

<p>COMPONENTES</p> <p>a. Elaboración de documento con líneas de acción y estrategias.</p> <p>b. Capacitación.</p> <p>c. Estimulación y motivación en la prestación del servicio.</p>	<p>a1. Efectividad y eficacia en el servicio. a2. Bajos niveles de estrés. a3. Consideración de imprevistos. a4. Efectivización en gestiones.</p> <p>b1. Mayor conocimiento, b2. Procesos de inducción sólidos y adiestramiento.</p> <p>c1. Nivel de motivación en el trabajo. c2. Calidad en el servicio. c3. Ambiente socio laboral vigente.</p>	<p>Tiempo estimado para la resolución de gestión. Disposición de la información. Canales de comunicación (email, fax, fotocopias y otros). Alimentación de Sistema</p> <p>Material impreso de información, fotografías, herramientas pedagógicas utilizadas.</p> <p>Medir el estado de motivación antes y después de los talleres. Número de Actividades realizadas.</p>	<p>Componentes a Propósito</p> <p>Coordinación en respuesta a las actividades requeridas, programadas. Evitar Duplicidad de esfuerzos y acciones. Coordinación y sintonía interna y externa de las unidades.</p> <p>Contar con información precisa y oportuna que contribuya a mejorar la efectividad en el servicio.</p> <p>Contar con equipos sólidos e integrados, para que puedan brindar mayores resultados. Interrelación.</p>
<p>ACTIVIDADES</p> <p>Componente 1) Elaboración de documento. 1. Realizar entrevistas. 2. Identificar modalidades de trabajo 3. Validar información.</p> <p>Componente 2) Capacitación 1. Hacer un programa de capacitación. 2. Realización de las actividades de capacitación. 3. Evaluación del proceso.</p> <p>Componente 3) Estimulación y motivación.</p>	<p>Revisar el Plan de Acción y presupuesto asignado.</p> <p>Que las estrategias planteadas sean implementadas para obtener mejores resultados.</p> <p>Que el personal eleve su auto motivación.</p>	<p>Costos y gastos ejecutados y las actividades implementadas.</p>	<p>Participación e involucramiento del personal interno.</p> <p>Mayor coordinación del trabajo.</p> <p>Mejora en las relaciones interpersonales, interno y externo.</p> <p>Mejora en la comunicación.</p>

2.6 Estrategia

La estrategia a trabajar, abarca acciones a nivel interno y externo, con la finalidad de crear procesos de comunicación más consistentes que promueva las relaciones armónicas dentro del mismo personal y de esta forma desarrollar mayor coordinación en la productividad de las actividades, prestando de esta forma un mejor servicio.

Esto repercutirá en la mejor utilización y el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, el desgaste y sobre saturación en el personal existente, cancelación de actividades y desaprovechamiento de los recursos materiales existentes.

De acuerdo con esto, la estrategia a definir se describe a continuación:

Estrategia 1: A nivel interno y externo

Manual de Atribuciones de Puestos y funciones de la Institución

- Revisión y análisis del instructivo existente dentro de la institución, el cual se elaboró para definir las funciones del personal, pero que actualmente se ha dejado por un lado restándole importancia.
- Adaptación de un documento que se ajuste a las necesidades de cada sección o unidad pueda tener los lineamientos básicos de funcionamiento, de su mismo personal y de esta manera efectivizar su intervención.
- Distribución del documento adaptado, a las distintas dependencias de la Dirección, para su misma ejecución, y que los jefes inmediatos puedan designar con facilidad, las atribuciones del personal de acuerdo a sus cargos establecidos.
- Éste manual se elabora conjuntamente con la Encargada de Recursos Humanos y el Auxiliar interno de la Dirección, y Epesista de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sujeto a modificaciones previa autorización.

DISEÑO Y CONTENIDO

Propuesta de Diseño del Manual de Puesto y funciones de la institución: Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES
1.1. Institución Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala
1.1.1. Visión
1.1.2 Misión
1.1.3 Objetivos
1.1.4 Actividades a las que se dedica
1.1.5 Estructura organizacional
1.1.5.1 Oficina Central y externas
1.1.5.1.1. Estructura
1.1.5.1.2 Relación de autoridad y coordinación
1.1.5.1.3. Comunicación
1.1.5.1.4. Líneas jerárquicas
1.1.5.2 Territorios de Acción
1.1.5.2.1. Estructura
1.1.5.2.2. Relación de autoridad y coordinación
1.1.5.2.3. Comunicación
1.1.5.2.4. Líneas jerárquicas
2. MARCO TEÓRICO
2.1. Organización no gubernamental
2.1.1. Desarrollo histórico
2.1.2. Caracterización
2.1.3. Propósito
2.2. Técnicas de diagnóstico
2.2.1. Diagnóstico FODA
2.2.2. Diagrama de Pareto
2.3. Manual de puestos y funciones
2.3.1. Uso y aplicaciones
2.3.2. Ventajas y desventajas
2.4. Sistemas para la recopilación de datos
2.4.1. Método de cuestionario
2.4.2. Método de la entrevista y la observación
2.4.3. Realización de la entrevista
2.4.4. Ventajas e inconvenientes de la entrevista y la Observación

3. DIAGNÓSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
3.1. Diagnóstico general de la institución
3.1.1. Análisis aplicados
3.1.2. Diagnostico administrativo
3.1.2.1. Análisis FODA de la situación de la institución
3.1.2.2. Análisis de las unidades /sectores/departamentos
3.1.2.2.1. Personal de la Institución
3.1.2.2.1.1. Unidad de Administración
PROPUESTA DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES
4.1. Elementos de los puestos
4.1.1. Identificación del puesto
4.1.2. Especificación de Perfil
4.1.2.2. Descripción genérica del puesto
4.1.2.3. Funciones principales del puesto
4.1.2.4. Responsabilidad del puesto
4.1.2.5. Autoridad
4.1.2.6. Coordinación con otros sectores
4.2. Clasificación de Puestos y Funciones

Estrategia 2: A nivel interno y externo

Talleres-Conferencias Motivacionales

- Estimulación de la comunicación interna a través de la realización de talleres de socialización y fortalecimiento del desempeño laboral.
- Para cada taller: Se invitaron a 3 profesionales Universitarios que impartieran los talleres al personal.
- Se les hizo entrega de un diploma de reconocimiento y agradecimiento por parte de la Institución.
- A cada trabajador, se les entregó un diploma de participación al Taller Motivacional.
- El objetivo: Motivar y llevar a la reflexión al empleado, de lo importante que es como ser humano, su realización, y la importante que es para la Institución y su Misión.
- Elaboración una invitación con los datos necesarios para la actividad, y motivándoles a que se les hará entrega de un diploma de participación firmado por el Director de la Institución, al finalizar la actividad, y con el apoyo de la Unidad de Comunicación Social, se imprimieron los diplomas, trasladándoles el borrador de cada taller.

Taller Motivacional No.1 Regla de Tres

Taller Motivacional No.2 Combatiendo el Virus de la Actitud

Taller Motivacional No.3 Combatiendo el virus de la Mediocridad

Taller Motivacional No.4 Felicidad en el Trabajo

Taller Motivacional No. 5 Sudando la Camiseta

Taller Motivacional No.6 Amor al Trabajo

The image shows a promotional flyer for a workshop. At the top, it features the coat of arms of Guatemala and the logo of the Municipality of Guatemala. The text reads: 'Municipalidad de Guatemala, Dirección de Desarrollo Social, Te invita al Taller Motivacional'. The main title is 'Regla de Tres'. Below this, the details are: 'Día: Martes 13 de junio de 2014', 'Lugar: Sala de Sesiones (1er. Nivel), Desarrollo Social', and 'Hora: 9:00 a 10:00.'. There are two callouts: 'Región A' in a yellow box and 'No te lo puedes perder Diploma de participación' in an orange box. At the bottom, it says '¡Somos personas con Visión hacia el futuro!'.

Municipalidad de Guatemala
Dirección de Desarrollo Social
Te invita al Taller Motivacional

“Regla de Tres”

Día: Martes 13 de junio de 2014
Lugar: Sala de Sesiones (1er. Nivel).
Desarrollo Social
Hora: 9:00 a 10:00.

Región A

No te lo puedes perder
Diploma de participación

¡Somos personas con Visión hacia el futuro!

Estrategia No. 3. De doble vía (interno y externo)

Tarjeta electrónica de Felicitación de Cumpleaños

Se presentan 4 diseños de tarjetas a elección, ésta será enviada por medio de correos electrónicos a cada Unidad, ésta tarjeta contiene la Frase: “Feliz Cumpleaños”, la cual será enviada con los nombres de cada uno de los empleados internos y externos que cumplan años en los meses de mayo, junio y julio de 2014. Y que los mismos Jefes deben de informar, con éste correo se pretende motivar al estimular al trabajador.

DISEÑO TARJETA DE FELICITACIÓN



Estrategia 5: De doble vía (interno y externo)

Diseño de un Boletín semanal de las actividades que se realizan a lo externo.

- **Objetivo:** Que el personal se sienta parte de la Institución, que el trabajo que ejecuta, contribuye a la realización de estas actividades, que todos sepan que hacen las otras Unidades.
- Éste boletín es enviado por correo electrónico a cada encargado de la Unidad y se imprimirá para ser leído por cada integrante.

DISEÑO DE BOLETINES

MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

EMISIÓN: SEMANA DEL 02 AL 08 DE JUNIO

Boletín Informativo No.1
Alcaldías Auxiliares, más cerca de ti.

Alcaldía Auxiliar Zona 1:
Te invita a sus actividades para dominicos 01 de junio de 2014, a las 9:00 de la mañana en Recorrido Tu Ciudad, 12 avenida "A" y 22 calle, Colonia La Barranquilla Z.1.

Alcaldía Auxiliar Zona 5:
Presenta Cine en Tu Barrio, fecha viernes 05 de junio de 2014, a las 19:00 hrs. Lugar: 49 avenida entre 10 y 19 calle, Colonia San José La Chetumal Z.5.

Alcaldía Auxiliar Zona 17:
Tiene el agrado de presentar: Simposio de Historia, arte y cultura con su familia, día viernes 04 de junio 2014, a las 19:00 hrs. En la cancha Polideportiva de la colonia COVITIGG Z.17.

Alcaldía Auxiliar Zona 6:
Alcaldía Auxiliar, inaugura el Programa Monedusa Móvil, el día miércoles 04 de junio de 2014, a las 9:00 am. En 13 avenida y 3a. Calle Barro la Perrosca, Z. 6.

Alcaldía Auxiliar Zona 15:
Te invita a compartir Recorrido Tu Ciudad, dominicos 08 de junio de 2014, a las 09:00 hrs. Lugar: Escuela de Fleores para Niños, Boulevard Vista Hermosa 16-23 Z.15.

Alcaldía Auxiliar Zona 24:
Realiza Feria Municipal en Tu Barrio, Dominicos 09 de junio de 2014, inicia a las 09:00 hrs. Lugar: Centro El Porvenir Camoteos Z.24.

Importante:
¡Mantente informado de todas las actividades que se estarán realizando en el Alcaldía Auxiliar más cercano.
Porque la ciudad está cambiando, Cambia Tu También!

LA CIUDAD ES COMO TÚ

MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Boletín Informativo No.1
Alcaldías Auxiliares, más cerca de ti.

La Ciudad es COMO TÚ

LA CIUDAD ES COMO TÚ

Alcaldía Auxiliar Zona 1:
Te invita a sus actividades para dominicos 01 de junio de 2014, a las 9:00 de la mañana en Recorrido Tu Ciudad, 12 avenida "A" y 22 calle, Colonia La Barranquilla Z.1.

Alcaldía Auxiliar Zona 5:
Presenta Cine en Tu Barrio, fecha viernes 05 de junio de 2014, a las 19:00 hrs. Lugar: 49 avenida entre 10 y 19 calle, Colonia San José La Chetumal Z.5.

Alcaldía Auxiliar Zona 17:
Tiene el agrado de presentar: Simposio de Historia, arte y cultura con su familia, día viernes 04 de junio 2014, a las 19:00 hrs. En la cancha Polideportiva de la colonia COVITIGG Z.17.

Alcaldía Auxiliar Zona 6:
Alcaldía Auxiliar, inaugura el Programa Monedusa Móvil, el día miércoles 04 de junio de 2014, a las 9:00 am. En 13 avenida y 3a. Calle Barro la Perrosca, Z. 6.

Alcaldía Auxiliar Zona 15:
Te invita a compartir Recorrido Tu Ciudad, dominicos 08 de junio de 2014, a las 09:00 hrs. Lugar: Escuela de Fleores para Niños, Boulevard Vista Hermosa 16-23 Z.15.

Alcaldía Auxiliar Zona 24:
Realiza Feria Municipal en Tu Barrio, Dominicos 09 de junio de 2014, inicia a las 09:00 hrs. Lugar: Centro El Porvenir Camoteos Z.24.

"Somos parte del Cambio"
Estamos Trabajando para Usted

Somos un Equipo

Estrategia 5: De doble vía (interno y externo)

- **Diseño de 10 rótulos con mensajes: Hoja bond tamaño carta.**

Estos rótulos motivacionales y con últimos logotipos que la Institución ha publicitado y los colores institucionales.

Objetivo: Motivar e incentivar al personal con frases que motiven su día laboral y los anime a trabajar en equipo, ofreciendo un mejor servicio al cliente visitante.

Estos carteles son colocados en la parte de avisos, para que día a día durante una semana, los empleados puedan leerlos.

DISEÑOS DE RÓTULOS MOTIVACIONALES

Primer semana



Segunda semana



Tercera semana



Cuarta semana



Quinta semana

TU MUNI

Desarrollo Social

Éste equipo trabaja para crear una ciudad para vivir.

Convértete en un ejemplo de lo que se puede lograr cuando se tiene insistencia y paciencia en los objetivos.



www.granfundacion.com

Sexta semana

Dirección de Desarrollo Social

Nos hace feliz Servirte...



Y por eso somos un gran equipo!

Séptima semana

TU MUNI

DIRECCIÓN DESARROLLO SOCIAL

¡TU TRABAJO ES MUY IMPORTANTE!



Octava semana

TU MUNI

TODOS SOMOS PARTE DEL CAMBIO

Frase del día
El trabajo en equipo es el combustible que permite a la gente común, lograr resultados sobresalientes.



DIRECCIÓN DESARROLLO SOCIAL

Novena semana

TU MUNI



Cada día somos más

Decima semana

Municipalidad de Guatemala
Dirección de Desarrollo Social

SOMO UN GRAN EQUIPO

ESTAMOS EN TODO

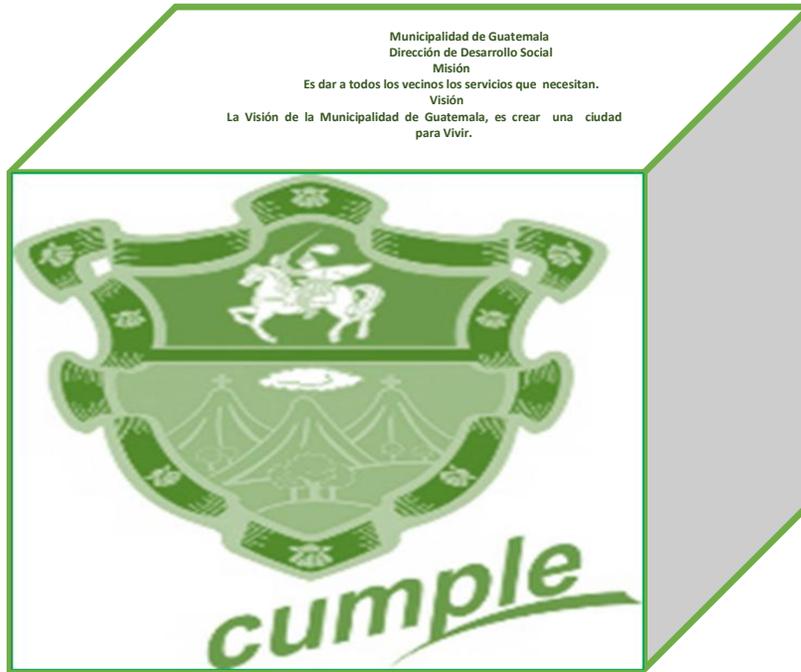


BIENVENIDOS

DISEÑO DE CUBO:

El objeto de éste cubo es publicitar la Misión y Visión de la Institución, concientizar al empleado para que se sienta identificado con la Empresa de trabajo.

Opción 1



Opción 2



Estrategia No. 6 De doble vía (interno y externo)

DISEÑO CON PRESENTACION CON AUDIO

PRESENTANDO AL PERSONAL INTERNO DE CADA UNIDAD.

Para ésta presentación, se pasó a cada oficina y se les tomo foto a los integrantes, se hizo una breve descripción de la función de unidad. Ésta presentación se les mostrará al personal interno.

Objetivo: que el persona conozca e identifique al personal y se entere a que se dedica, ya que actualmente los mismos desconocen ésta información.



CANCIÓN: COMO TÚ Quién la cuida y admira, como tú

Quién la quiere bonita como tú,
Quién desea que progrese y trabaja desde que amanece.
La ciudad es como tú, avancemos juntos cada día,
Tu Muni lo hará, pues con pasión trabaja noche y día.
Como tú, con visión del futuro, como tú,
Con pasión renovada, como tú,
Con nuevos planes y nuevas metas, como tú, como tú,
Y va para adelante como tú, Como tú,
Como tú, como tú,
La ciudad es como tú, avancemos juntos cada día,
Tu Muni lo hará, pues con pasión trabaja noche y día,
Como tú, como tú, como tú, como tú.
Con nuevos planes y nuevas metas, como tú, como tú,
Y va para adelante como tú, Como tú,
Como tú, como tú,
La ciudad es como tú, avancemos juntos cada día,
Tu Muni lo hará, pues con pasión trabaja noche y día,
Como tú, como tú, como tú, como tú

Fuente: Canción Institucional de la Municipalidad de Guatemala, Autor: Roberto Sáenz, Compositor: Alcalde Metropolitano, Álvaro Arzú, Año 2012.

OTRAS ESTRATEGIAS

DISEÑO DE ROTULOS ACRILICOS PARA IDENTIFICADOR DE UNIDADES.

Se proponen otras estrategias a futuro para la Institución, ya que constantemente se crean o modifican los nombres de algunas unidades.

LOGO: 8x8 cms.

Alto 20 cms - Ancho 45 cms

OPCIÓN 1



OPCIÓN 2



2.7 Plan de comunicación

Actividad o Producto comunicacional	Descripción
Instructivo de apoyo para las Funciones laborales	Este instructivo incluirá un resumen de las funciones que desempeña cada unidad, para que pueda tomarse como guía en el desempeño de cada puesto. El documento incluye un diseño de tamaño media carta en horizontal para facilitar la manipulación del mismo.
Diseño y Elaboración de trifoliar Informativo	Éste trifoliar estará diseñado con los colores institucionales verde y azul o negro, con el logotipo de la institución y la información que contendrá y describirá la cobertura de los servicios que prestan las unidades de la Dirección de Desarrollo Social, así como la misión y visión de la Dirección de Desarrollo Social, se incluirá los datos de correo electrónico y teléfono.
Se realizará una presentación, en la cual se pasará a tomar fotografías del personal interno que labora en cada Unidad, incluye el Audio de la campaña publicitaria que se maneja actualmente “La Ciudad es ComoTú”	Esta presentación incluirá una presentación, en donde se recopile la labor que desarrolla el personal dentro de cada unidad, en forma resumida, la duración de ésta presentación es de 15 minutos, ser presentado después de cada taller motivacional. Y al final se les dará a conocer el objetivo de la presentación.
6 Talleres para fortalecer el desempeño laboral	Se realizará un total de 6 talleres con la participación del personal administrativo y técnico interno y externo. La distribución por cada taller se tiene un estimado en su totalidad de 494 personas, personal administrativo y las 4 regiones por zonas, y demás personal de campo.
Sondeo sobre el desempeño de labores	Esta actividad determina los aspectos en los cuales los empleados identifican fortalezas y debilidades que se presentan dentro de sus labores diarias. Posteriormente trasladar toda la información recopilada a los altos mandos, de manera que ellos puedan tener conocimiento de las situaciones con que enfrentan sus unidades.
Actividades adicionales de apoyo: Boletín informativo semanal, Tarjeta electrónica para felicitación de cumpleaños	Estas actividades se agregan a las actividades internas para la promoción de una buena comunicación interna de manera que contribuye a estimular la comunicación misma. El correo electrónico servirá para: Enviar el Boletín y la Tarjeta electrónica. Que serán enviados en forma semanal a todo el personal.

2.8 Calendario

PROGRAMACIÓN Y CALENDARIO DEL PLAN DE ACTIVIDADES

No.	Calendario de Actividades	MAYO				JUNIO				JULIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Actividad o Producto												
	Cuarta Etapa												
1	Práctica Plan y Operación del E.P.S.												
2	Elaboración de Instructivo de apoyo para las Funciones laborales												
3	Elaboración de trifoliar												
4	Gravación Video del personal interno												
5	I.Taller para fortalecer el desempeño laboral					Personal Interno Admitivo							
6	Presentación de Video del Personal Interno					Personal Admitivo							
7	Sondeo sobre el desempeño de labores					Personal Admitivo							
8	I.Taller para fortalecer el desempeño laboral					Personal Alcaldía Región A	Personal Alcaldía Región B	Personal Alcaldía Región C	Personal Alcaldía Región D				
9	Sondeo sobre el desempeño de labores												
10	I.Taller para fortalecer el desempeño laboral								Personal Externo Limpia y verde	Personal Externo Deporte	Personal Externo Adulto M. y Cap. Tec .P.		
11	Vaciado y procesamiento de información sobre sondeo												
12	Elaboración e Informe												

2-9 Presupuesto

PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN						
Actividad o Producto comunicacional	Objetivo Específico	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de Impacto	Beneficiados	Fecha Ejecución
Instructivo de apoyo para las Funciones laborales	Para mayor coordinación en función del cumplimiento de atribuciones, y se hará llegar a todos los Jefes de las diferentes Unidades, para identificar las funciones y perfil de cada profesional.	Q. 15,000.00	Mismo Recurso Humano	Oficinas Centrales Dirección de Desarrollo Social Municipalidad de Guatemala	Personal Desarrollo Social interno-externo 494 empleados	Primera-Segunda Semana Mayo de 2014
Diseño y Elaboración de trifoliar Informativo	Se elaborará trifoliar con información de los servicios que presta cada Unidad, con Apoyo de la Unidad de Comunicación y Recursos H. Los cuales serán enviados al personal interno y externo, y público en general (vecinos).	Q. 1,750.00	Mismo Recurso Humano	21 Oficinas externas (Alcaldías Auxiliares)	Personal interno-externo, Cliente-Vecinos	Tercera semana Mayo de 2014
Presentación y fotografías de los empleados Internos de cada Unidad.	Con el fin de que el personal interno de las diferentes Unidades, logre mayor afinidad interpersonal y conozca quienes laboran en cada sección	Q. 1,550.00	Mismo Recurso Humano	21 Unidades personal Administrativo	Personal Interno	Cuarta semana Mayo de 2014
I.Taller para fortalecer el desempeño laboral	Para motivar e incentivar al personal	Q.6,000.00	Mismo Recurso Humano	Personal interno	Personal Interno	Primer semana Junio de 2014
Presentación con fotografías y Audio, de las Unidades del Personal Interno, duración 15 minutos.	Con el fin de conocer al personal que labora en cada Unidad	Q.1,000.00	Mismo Recurso Humano	150 empleados internos	Personal Interno	Primer semana Junio de 2014
Sondeo sobre el desempeño de labores	Para que el personal exteriorice sus necesidades para mejora la calidad del servicio.	Q.250,00	Mismo Recurso Humano	Personal interno	Personal interno	Primer semana Junio de 2014

I. Taller para fortalecer el desempeño laboral	Para motivar e incentivar al personal	Q.4,500.00	Mismo Recurso Humano	Personal externo Alcaldes Auxiliares y Otros	Personal externo	Primer semana Junio Primera y segunda semana Julio de 2014
Evaluación para fortalecer el desempeño de labores	Para que el personal exteriorice su necesidades para mejora la calidad del servicio	Q.250.00	Mismo Recurso Humano	Personal externo Alcaldes Auxiliares	Personal externo	Primer semana Junio Primera y segunda semana Julio de 2014
Elaboración e Informe guía evaluativa	Se presentarán los resultados a los mandos altos, con el fin de lograr una mejor coordinación en la realización de las actividades.	Q.2,000.00	Mismo Recurso Humano	Personal interno-externo Alcaldes Auxiliares	Personal externo	Tercer semana Julio de 2014
Boletín informativo semanal	Para que el personal interno y externo, se encuentre informado de las actividades que se realizan: social y cultural de cada Alcaldía Auxiliar	Los costos no afectan como Dirección o Departamento, ya que la Municipalidad de Guatemala como Institución maneja un costo tarifario en cuanto al pago y uso de internet y correos electrónicos y boletines.	Mismo Recurso Humano	Personal interno-externo Alcaldes Auxiliares	Personal interno externo	Mayo, Junio y Julio de 2014
Tarjeta electrónica para felicitación de cumpleaños	Su finalidad de motivar e incentivar a todo el personal	Los costos no afectan como Dirección o Departamento, ya que la Municipalidad de Guatemala como Institución maneja un costo tarifario en cuanto al pago y uso de internet y correos electrónicos.	Mismo Recurso Humano	Personal interno externo	Personal interno externo	Mayo, Junio y Julio de 2014
4 Rótulos acrílicos de 100cm x 60cm y 10 rótulos de 80cm x 20cm	Para identificar algunas de las Unidades que se encuentran sin identificación y para actualizar otras.	Q.7,500.00	Mismo Recurso Humano	Todo Público	Personal interno-externo Publico Externo	AGOSTO A DICIEMBRE DE 2014
144 Cubos de Notas con la Misión-Visión de la Institución	Con el fin de que los empleados de cada Unidad, conozca de la Visión, Misión y objetivos de la Institución por la que trabajan día a día.	Q.1,728.00	Mismo Recurso Humano	Todos	Personal interno (144)	AGOSTO A DICIEMBRE DE 2014
Página Web Municipal Dominio Mantenimiento Equipo	La Institución se encarga de cubrir los pagos correspondientes por el uso de correos, internet.	75,000.00				

Estudio y Propuesta de Comunicación	Contratación de Empresa o Consultor	25,000.00				
TOTALES		Q.141,528.00				

2.10 Control y seguimiento (evaluación)

El seguimiento del proceso se desarrolla en función de las acciones ejecutadas, establecida dentro de la estrategia de trabajo para dicho Plan.

Para facilitar la evaluación y seguimiento del proceso, se incluyen los siguientes ejes:

- a) **Planeación:** Adaptación y mediación del material existente dentro de la institución.

- b) **Ejecución:** Elaboración de material de apoyo, realización de talleres, elaboración del instructivo, elaboración de trifoliar, Sondeo, Edición de video y envío de correos electrónico.

- c) **Sistematización:** Redacción y presentación de informes de avance y preliminares avalados y autorizados por la Dirección de Recursos Humanos a nivel interna de la institución, sección que estarán a cargo de la supervisión del trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).

INDICE

CAPITULO III

Informe y Ejecución de las Estrategias de Comunicación

Supervisión del Ejercicio de la Práctica Profesional

Check List de la Ejecución de Proyectos y Estrategias de Comunicación Interna implementadas.

Estrategia No.1,

Diseño y Contenido del Manual de Puestos y Funciones de la Institución.

Estrategia No2.

Talleres y Conferencias Motivacionales,

Diseño e Invitación,

Separadores con la misión y visión de la Institución,

Elaboración de Diplomas de participación

Invitación de 3 profesionales conferencistas

Dulces con el logotipo de bienvenida

Evaluación para mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo de los colaboradores.

Estrategia No. 3

Presentación Prezy: Personal de cada oficina

Canción Municipalidad de Guatemala: Como tú

Coffee break

Estrategia No.4

10 Rótulos Motivacionales colocados en diferentes lugares de la Institución.

Estrategia No.5

Diseño de un Trifoliar con información de la Institución.

Estrategia No.6

Diseño de un Boletín con la descripción de las actividades que realiza la Institución.

Estrategia No.7

Diseño de un Cubo Publicitario con la Misión y Visión de la Institución.

Estrategia No.8

Rótulos que identifican las diferentes unidades que se encuentra en la Institución.

**SUPERVISIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**

No.1



FOTO: SALA DE REUNIONES, NIVEL 1 -DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, Lic. Julio Moreno, Licda. Floralba Pérez Folgar, Supervisores de Práctica, Licda. Jania Morán, Supervisora de práctica de la Dirección de Desarrollo Social, Epesista: Ana María Morales Alonzo, Epesista.

No.2



FOTO: Pasillo No.1, nivel 1, Dirección de Desarrollo Social, Supervisores de la Práctica Supervisada EPS, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, -USAC-, Lic. Julio Moreno, Licda. Floralba Pérez Folgar, Licda. Jania Morán, Supervisora de práctica de la Dirección de Desarrollo Social. Locutora Ana María Morales Alonzo, Epesista.

Reunidos en el salon de sesiones del 3er. Nivel de la Dirección de Desarrollo Social.

No.3



No.4



Licda. Floralba Folgar, Licda. Jania Moran de la Dirección de Desarrollo Social, Epesista Ana María Morales Alonzo. Licda. Floralba Pérez Folgar, informa del proceso de la práctica supervisada.

No.5



No.6



No.7



No.8



Foto: Nivel 3, Sala de reunione del 3er. Nivel, Supervisión con el Lic. Julio Moreno, Director de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Licda. Jania Moran y Epesista Ana María Morales Alonzo, Dirección de Desarrollo Social.

EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
SUPERVISIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL

No.09

No.10



Foto: Agente de seguridad, Piloto, Licda. Floralba Pérez, Ana María Morales Alonzo, Lic. Julio Moreno, Director de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Foto No.11.



FOTOS: Agente de seguridad, Encargada de Supervisión Licda. Jania Moran y Ana María Morales Alonzo, Epesista.

Check List			
EJECUCIÓN DE PROYECTOS			
Check List	Estrategias	Descripción de la Estrategia	Objetivos Alcanzados
✓	# 1 Diseño de Manual de Atribuciones de puestos y funciones de la Institución.	Se presentó propuesta del contenido y diseño para la elaboración de un Manual de Atribuciones de Puestos y funciones del personal interno y externo de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala,	Se motivo para continuar por parte de la Encargada de RRHH. y Auxiliar, quienes entrevistan directamente al personal, se recopila y sistematiza la información respectiva que permita elaborar el Manual de la Dirección de Desarrollo Social, previo a las revisiones y autorizaciones de las altas autoridades.
✓	#2 Talleres y Conferencias Motivacionales	<p>Se realizaron 6 talleres-conferencias motivacionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Reglas de Tres, 2) Combatiendo el Virus de la Mediocridad. 3) Combatiendo el Virus de la Actitud. 4)Felicidad en el Trabajo. 5) Sudando la Camiseta. 6) Amor Al Trabajo. <p>Talleres que fueron impartidos al personal Interno-Administrativo y Externo-de Campo (Alcaldías Auxiliares, que son sedes que se encuentran en cada zona de la ciudad capital en la cual labora personal de ésta Dirección y que trabajando en el área de campo).</p> <p>Presenté el diseño de las invitaciones que fue revisado y aprobado por la Supervisora de RRHH., a la Unidad de Comunicación, quienes elaboraron e imprimieron los Diplomas de participación, que fueron</p>	<p>Los talleres y conferencias motivacionales, fueron invitados por el Epesista e impartidos por 3 profesionales:</p> <p>Periodista, Licenciado en Ciencias de la Comunicación y Docente de la Universidad de San Carlos de Guatemala.</p> <p>Licenciado en Administración Pública y Docente de la</p>

		<p>entregados a cada uno de los asistentes a los talleres, firmados y sellados por el Director de la Institución.</p> <p>Los Diplomas del personal externo-de campo, fueron entregados por el Epesita y Expositor al finalizar el taller.</p> <p>Y los Diplomas del personal interno-administrativo, fueron entregados directamente por el Epesita, y entregados al personal en sus respectivos lugares de trabajo.</p> <p>Diseñé la invitación del taller con los logotipos de la Institución y de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para todas la Unidades de la Dirección.</p> <p>Envié la invitación por correo electrónico, para hacer la convocatoria del personal asistente a los talleres, con el Visto Bueno de la Encargada de RRHH.</p> <p>Realicé llamadas a todos los empleados internos y externos para confirmar y recordar la asistencia en los 6 talleres impartidos.</p> <p>Diseñe un Separador, que fue impreso y entregado a cada uno de los participantes al taller, con la Misión-Visión de la Institución, y un mensaje motivacional, y el tema del taller.</p> <p>Se les entregó una golosina con un rótulo de Bienvenidos y el logo a color de la Institución.</p> <p>Se les invitó a todos los asistentes de un coffebreak, al finalizar cada taller.</p> <p>Se lleno solicitud para elaboración de los diplomas de participación, del equipo logístico físico y material (sillas, cañonera, pizarrón, laptop, intalaciones, coffebreak y golosinas).</p>	<p>Universidad Mariano Gálvez.</p> <p>Licenciada en Psicología, Consultora en Investigación, Universidad de San Carlos de Guatemala.</p> <p>Epesista: Locutora Ana María Morales Alonzo, maestra de ceremonias, conductora, presentadora y organizadora de los 6 talleres.</p> <p>Los empleados se mostraron comprendidos y motivados por estos temas que incentivan y al mismo tiempo reconocen del esfuerzo que brindan en el desempeño de sus labores.</p> <p>Manifestando que desean seguir recibiendo estos talleres y otros mas.</p>
--	--	--	--

✓	#3 Tarjeta Electrónica para Felicitación de cumpleaños	<p>Se elaboró el diseño de la invitación con los logotipos de la Institución y de la Universidad de San Carlos de Guatemala.</p> <p>Se revisó el listado del personal para clasificar a los empleados internos y externos que cumplieran años por cada unidad , de los meses de junio, julio y agosto de 2014 y se les envió una invitación en algunos casos por cada uno y en otro por grupo.</p> <p>Se les envió la invitación por correo electrónico a cada Jefe de la Unidad, para que ellos fueran los que entregaran las invitaciones a cada cumpleaños.</p>	<p>Creando expectativas y agradecimiento por la atención del envío de la felicitación, entre los empleados internos y externos.</p>
✓	#4 Diseño de Trifoliar	<p>Diseño y Propuesta de Trifoliar, realizada conjuntamente con la Encargada de RRHH. de la institución. Se solicitó y recopiló y seleccionó la información de los servicios y fotografías de los programas sociales y culturales que la Dirección de Desarrollo Social brinda a los usuarios.</p> <p>Además de colocar la fotografía del Alcalde Metropolitano en funciones, directorio de las unidades de los programas sociales y culturales y de infraestructura, la misión y visión de la institución.</p>	<p>Con el objetivo de que éste trifoliar, brinde información y publicidad para los empleados en general y sea un medio que brinde prestigio a la Institución y la percepción del la imagen de la misma, y que también pueda informar a los usuarios de las actividades, proyectos y servicios de infraestructura que se realizan que en sus colonias , por lo que está queda a decisión de las altas autoridades de la Institución, su aprobación e impresión.</p>
✓	#5 Diseño de Boletín	<p>Diseño y Propuesta del Boletín Informativo Interno, realizado conjuntamente con la Encargada de RRHH. de la Institución. Seleccionando la información y fotografías de los programas sociales y culturales.</p>	<p>Se deja la propuesta con el objetivo de que los empleados internos y externos conozcan de las actividades que realiza cada unidad, se identifiquen con la institución y que al mismo tiempo se sientan orgullosos del</p>

			lugar donde laboran.
✓	#6 Diseño de Rótulos con mensajes Motivacionales	<p>Se elaboraron 10 rótulos o carteles del tamaño de una hoja carta a lo horizontal, con imágenes y frase motivacionales, además logotipos y eslogans y colores que utiliza Institución.</p> <p>Cada cartel fue impreso a full color, colocando uno cada y al inicio de la semana y en diferentes puntos de donde se colocan los avisos informativos de cada nivel.</p>	<p>Con el fin de que los empleados se sientan motivados con mensajes que los invitan a trabajar en equipo, a sentirse estimulados y orgullosos de la institución donde laboran, y que la misma institución reconoce de su labor profesional.</p> <p>Creando una espectación positiva y motivadora en el personal y público visitante.</p>
✓	#7 Presentación en Prezzy con Audio Publicitario con la canción de la institución "Como Tu".	<p>Se hizo la presentación en el Programa Prezzy,</p> <p>Se paso a tomar fotografías en el lapso de una semana al personal Interno-Administrativo de cada unidad, con el apoyo del fotógrafo de la Unidad de Comunicación Social.</p> <p>Se seleccionaron las fotografías y fueron incluidas y puestas en un cartel motivacional.</p> <p>Se le incluyó el audio de la campaña publicitaria de la Institución, llamada: "Como Tú".</p> <p>Ésta presentación fue presentada solo a los empleados Interno-Administrativo, al finalizar el taller motivacional, con una duración de 15 minutos.</p> <p>El personal fue dividido en 2 grupos-2 talleres.</p>	<p>La finalidad de ésta presentación: fue que el personal conociera a los compañeros de trabajo que laboran en sus respectivas unidades, ya que en el día muchas veces no se logran ver, mas que hablar por la vía telefónica o correo electrónico o radio, y no se conocen a lo interno de forma personal.</p> <p>Causando espectación y sonrisas, ya que fueron colocadas las fotografías que fueron tomadas.</p> <p>Además se colocó en forma general y resumida, las funciones de cada Unidad, en donde se les puede ver trabajando.</p> <p>La Canción Publicitaria, es la que se utilizó en el</p>

			video que se transmite por radio, televisión y Transmetro y del personal que trabaja en el área de campo de todas las unidades de la Municipalidad de Guatemala.
✓	#8 Diseño de la Propuesta de Cubo Publicitario	El Diseño de éste cubo es simple, unicamente lleva el diseño del logo Municipal, además de la Misión y visión de la institución.	Con el fin de que los empleados tengan claros los objetivos, la Misión y visión de la Institución y se sietan identificados con su empresa, hacia donde van.
✓	#9 Diseño de Propuesta de Rótulos Acrilicos.	El Diseño de la porpuesta de los Rótulos Acrilicos, identifica cada Unidad, y eslogan, con los colores municipales.	Hay Unidades que no tienen actualizado el nombre de las unidades, debido a que constantemente van cambiando de nombre los programas y van surgiendo otros.

INDICE

CAPITULO III

Informe y Ejecución de las Estrategias de Comunicación

Supervisión del Ejercicio de la Práctica Profesional

Check List de la Ejecución de Proyectos y Estrategias de Comunicación Interna implementadas.

Estrategia No.1,

Diseño y Contenido del Manual de Puestos y Funciones de la Institución.

Estrategia No2.

Talleres y Conferencias Motivacionales,

Diseño e Invitación,

Separadores con la misión y visión de la Institución,

Elaboración de Diplomas de participación

Invitación de 3 profesionales conferencistas

Dulces con el logotipo de bienvenida

Evaluación para mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo de los colaboradores.

Estrategia No. 3

Presentación Prezy: Personal de cada oficina

Canción Municipalidad de Guatemala: Como tú

Cofee break

Estrategia No.4

10 Rótulos Motivacionales colocados en diferentes lugares de la Institución.

Estrategia No.5

Diseño de un Trifoliar con información de la Institución.

Estrategia No.6

Diseño de un Boletín con la descripción de las actividades que realiza la Institución.

Estrategia No.7

Diseño de un Cubo Publicitario con la Misión y Visión de la Institución.

Estrategia No.8

Rótulos que identifican las diferentes unidades que se encuentra en la Institución.

Estrategia No.1

DISEÑO Y CONTENIDO: PROPUESTA DE DISEÑO DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA.

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES
1.1. Institución Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala
1.1.1. Visión
1.1.2 Misión
1.1.3 Objetivos
1.1.4 Actividades a las que se dedica
1.1.5 Estructura organizacional
1.1.5.1 Oficina Central y externas
1.1.5.1.1. Estructura
1.1.5.1.2 Relación de autoridad y coordinación
1.1.5.1.3. Comunicación
1.1.5.1.4. Líneas jerárquicas
1.1.5.2 Territorios de Acción
1.1.5.2.1. Estructura
1.1.5.2.2. Relación de autoridad y coordinación
1.1.5.2.3. Comunicación
1.1.5.2.4. Líneas jerárquicas
2. MARCO TEÓRICO
2.1. Organización no gubernamental
2.1.1. Desarrollo histórico
2.1.2. Caracterización
2.1.3. Propósito
2.2. Técnicas de diagnóstico
2.2.1. Diagnóstico FODA
2.2.2. Diagrama de Pareto
2.3. Manual de puestos y funciones
2.3.1. Uso y aplicaciones
2.3.2. Ventajas y desventajas
2.4. Sistemas para la recopilación de datos
2.4.1. Método de cuestionario
2.4.2. Método de la entrevista y la observación
2.4.3. Realización de la entrevista
2.4.4. Ventajas e inconvenientes de la entrevista y la Observación

3. DIAGNÓSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
3.1. Diagnóstico general de la institución
3.1.1. Análisis aplicados
3.1.2. Diagnostico administrativo
3.1.2.1. Análisis FODA de la situación de la institución
3.1.2.2. Análisis de las unidades /sectores/departamentos
3.1.2.2.1. Personal de la Institución
3.1.2.2.1.1. Unidad de Administración
PROPUESTA DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES
4.1. Elementos de los puestos
4.1.1. Identificación del puesto
4.1.2. Especificación de Perfil
4.1.2.2. Descripción genérica del puesto
4.1.2.3. Funciones principales del puesto
4.1.2.4. Responsabilidad del puesto
4.1.2.5. Autoridad
4.1.2.6. Coordinación con otros sectores
4.2. Clasificación de Puestos y Funciones

INSTRUCTIVO DE APOYO PARA LAS FUNCIONES LABORALES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

FORMATO DESCRIPTORES DE PUESTOS

Puestos: Promotor Social, Secretaria, Coordinador (a)

DESCRIPCION DEL PUESTO “Promotor Social”

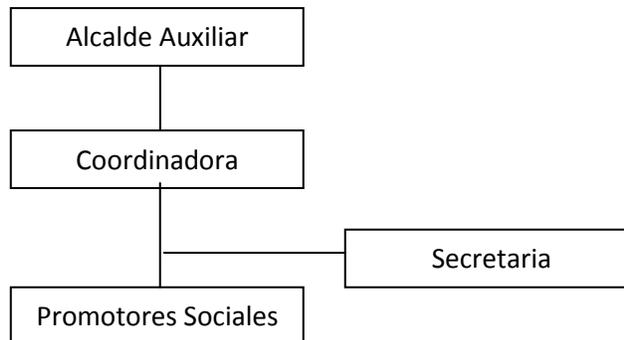
1. Identificación del Puesto:

Código:	CGR-AA-004
Denominación del Puesto:	Promotor Social
Departamento:	Alcaldía Auxiliar
Puesto al que reporta:	Alcalde Auxiliar y Coordinadora
Puestos bajo su mando:	Ninguno
Puestos que lo reemplazan:	Promotor Social
Tipo de Puesto:	Renglón 029
Personas en el puesto:	Depende el lugar donde preste el servicio el colaborador
Horario:	De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas y eventualmente fin de semana

2. Objetivo del Puesto:
2.1 Apoyar en todas las actividades de la Alcaldía Auxiliar correspondiente y atender de manera eficaz y eficiente al vecino en el sector requerido según ubicación.
3. Funciones Específicas del Puesto:
3.1 Dar seguimiento a los proyectos y actividades de la Alcaldía Auxiliar.
3.2 Supervisar trabajos de otras entidades.
3.3 Visitar y supervisar colonias y barrios asignados, para ver si existe algún inconveniente y actuar de forma proactiva.
3.4 Formación de Comités Únicos de Barrio.
3.5 Reunir periódicamente y dar seguimiento a los Comités Únicos de Barrio.
3.6 Ingresar actividades, fotos y encuestas al programa SAP.
3.7 Dar seguimiento al programa de Adulto Mayor de forma periódica.
3.8 Desarrollar capacitaciones técnicas, conformar grupos y supervisar periódicamente los avances en base a las mismas.
3.9 Llevar a cabo visitas de campo al sector asignado para identificar necesidades de bacheo, podas, iluminación pública, limpieza de tragantes, recapeo, túmulos y otros.
3.10 Volantear y promocionar actividades culturales, sociales, deportivas y educativas de la Municipalidad de Guatemala (Desarrollo Social)
3.11 Apoyar al programa Escuela Municipal de Fútbol –EMEFUT-.
3.12 Verificar en el programa SAP.
3.13 Desarrollar mapeos y censos en el sector asignado.
3.14 Actualizar las redes sociales de la Alcaldía Auxiliar, Facebook y Conecta Guate.

4. Ubicación del Puesto dentro de La Estructura Organizacional:

Organigrama



5. Responsabilidades del Puesto :

5.1 Ingresar actividades, fotos y encuestas al programa SAP.

5.2 Seguimiento de programas asignados.

5.3 Monitorear las colonias y barrios asignados para actuar de forma proactiva y no reactiva.

5.4 Formación de Comités Únicos de Barrio.

6. Responsabilidades de Herramientas y Materiales del Puesto :

6.1 Cámara fotográfica Canon, archivos, teléfono, impresora, celular corporativo, escritorios, sillas.

7. Tomas de Decisión del Puesto:

7.1 Ninguna

8. ¿Qué tipo de información confidencial maneja el Puesto?

8.1 Información personal de los Comités Únicos de Barrio.

9.DESCRIPCION DEL PUESTO “Secretaria”

1. Identificación del Puesto:

Código	CGR-AA-003
Denominación del Puesto:	Secretaria
Departamento:	Alcaldía Auxiliar
Puesto al que reporta:	Alcalde (sa) Auxiliar / Coordinador (a)
Puestos bajo su mando:	Ninguno
Puestos que lo reemplazan:	Ninguno
Tipo de Puesto:	Renglón 029
Personas en el puesto:	1
Horario:	De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.

2. Objetivos del Puesto:

2.1 Apoyar en toda el área administrativa a la Alcaldía Auxiliar correspondiente.

2.2 Brindar atención al vecino y llevar la agenda del Alcalde Auxiliar en cada una de las actividades de la Alcaldía Auxiliar correspondiente.

3. Funciones Específicas del Puesto:

3.1 Recepción de llamadas y envío de correos electrónicos.

3.2 Archivar todos los documentos de Alcaldía Auxiliar correspondiente.

3.3 Ingresar y darles seguimiento a todas las solicitudes en el programa SAP.

3.4 Atención a los vecinos de forma permanente.

3.5 Llevar la agenda en conjunto con secretaria del (de la) Alcalde (sa) Auxiliar de su respectiva región.

3.6 Planificar las actividades de la Alcaldía Auxiliar.

3.7 Organizar semanalmente la agenda al Alcalde Auxiliar.

3.8 Ingresar actividades de la Alcaldía en el sistema SAP.

3.9 Ingresar solicitudes de los vecinos (Bacheo, podas, cuadrillas de limpieza y otros al programa SAP.

3.10 Redactar actas en reuniones dentro de la Alcaldía.

3.11 Elaborar notas y oficios.

3.12 Ingresar fotografías de las actividades al programa SAP.

3.13 Sacar fotocopias.

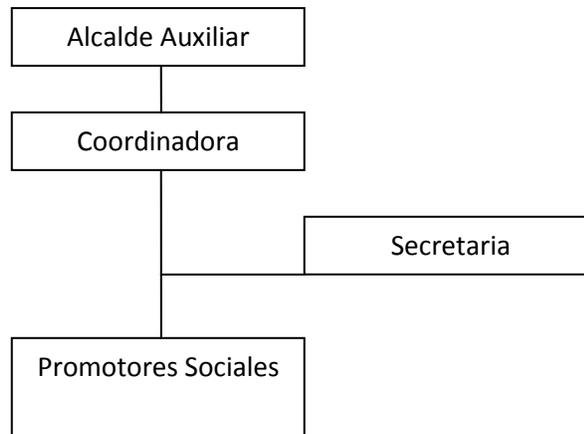
3.14 Archivar documentos.

3.15 Trasladar solicitudes de los Comités Unidos de Barrio.

3.16 Levantar actas de todas las reuniones que se realizan en la Alcaldía Auxiliar correspondiente.

4. Ubicación del Puesto dentro de La Estructura Organizacional:

Organigrama



5. Responsabilidades del Puesto :

5.1 Comunicación directa con vecinos y jefes inmediatos.

5.2 Organizar semanalmente la agenda del Alcalde Auxiliar.

5.3 Revisar periódicamente el sistema SAP.

5.4 Apoyar en actividades administrativas de la Alcaldía Auxiliar correspondiente.

6. Responsabilidades de Herramientas y Materiales del Puesto :

6.1 Cámara fotográfica Canon, archivos, teléfono, impresora, celular corporativo, escritorios, sillas.

7. Tomas de Decisión del Puesto:

7.1 Ninguna

8. ¿Qué tipo de información Confidencial maneja el Puesto?

8.1 Información personal de los Comités Únicos de Barrio.

8.2 Información del Alcalde Auxiliar.

DESCRIPCION DEL PUESTO “Coordinador (a)”	
1. Identificación del Puesto:	
Código	CGR-AA-002
Denominación del Puesto:	Coordinador (a)
Departamento:	Alcaldía Auxiliar correspondiente
Puesto al que reporta:	Alcalde Auxiliar / Coordinador (a) Regional.
Puestos bajo su mando:	Secretaria, gerentes de área y promotores.
Puestos que lo reemplazan:	Secretaria
Tipo de Puesto:	Renglón 011 Renglón 029 Renglón 029 FAPU
Personas en el puesto:	1
Horario:	De lunes a viernes de 9:00 a 17:00
2. Objetivos del Puesto:	
2.1 Coordinar las diferentes actividades sociales, culturales, deportivas, entre otras. Atender al vecino, Comités Únicos de Barrio, Asambleas Generales del sector.	

3. Funciones Específicas del Puesto:

3.1 Planificar y coordinar todas las actividades de la alcaldía auxiliar.

3.2 Crear perfiles de proyectos de infraestructura.

3.3 Formar y convocar reuniones del Comités Únicos de Barrio.

3.4 Apoyar a los gerentes de área.

3.5 Supervisar y dar seguimiento a cada uno de los cursos de capacitación que se brindan.

3.6 Coordinar el trabajo de los promotores sociales y equipo de trabajo de su sector.

3.7 Administración de áreas tales como: prevención de desastres, bienestar social, adulto mayor, comunícate (tema de seguridad), recuperación del espacio público.

3.8 Coordinar con centros educativos los programas de educación vocacional..

3.9 Coordinar al grupo de mujeres en cada una de las capacitaciones.

3.10 Supervisar y coordinar las actividades del Museo del Niño, Vive Tu Ciudad, EMEFUT, Munieduca Móvil.

3.11 Planificar y coordinar reuniones con los padres de familia de EMEFUT y vive.

3.12 Brindar información de las diversas actividades al vecino.

3.13 Apoyar y supervisar a los inspectores de colonias, programas de limpieza, iluminación, mantenimiento de tragantes y problemas viales.

3.14 Realizar censos en la región asignada.

3.15 Coordinar y supervisar las actividades de Jaguares.

3.16 Investigar casos sociales.

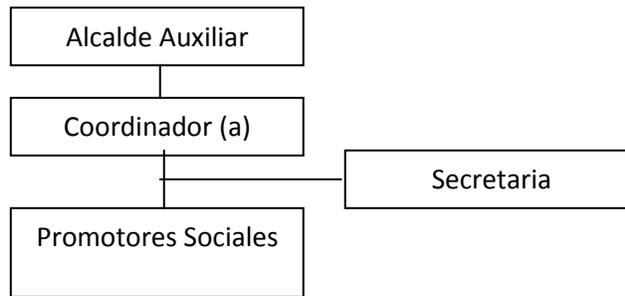
3.17 Gestionar becas para los vecinos.

3.18 Monitorear a los colaboradores para ver si se están cumpliendo los objetivos.

3.19 Planificar las actividades de los eventos de la Alcaldía asignada.

4. Ubicación del Puesto dentro de La Estructura Organizacional:

Organigrama



5. Responsabilidades del Puesto :

5.1 Planificar y coordinar todas las actividades de la Alcaldía Auxiliar correspondiente.

5.2 Supervisar las actividades y funciones del sector.

5.3 Formación de Comités Únicos de Barrio.

6. Responsabilidades de Herramientas y Materiales del Puesto :

6.1 Escritorio.

6.2 Sillas ejecutivas.

6.3 Mesas.

6.4 Una computadora, mouse y CPU.

6.5 Un teléfono corporativo.

6.6 Un radio.

7. Tomas de Decisión del Puesto:

7.1 En las actividades de la Alcaldía Auxiliar.

7.2 Referentes a apoyar al vecino.

8. ¿Qué tipo de información Confidencial maneja el Puesto?

8.1 Información personal del Comité Únicos de Barrio.

INFOGRAFIA: Dirección de Desarrollo Social-Municipalidad de Guatemala.

Estrategia No.2

INVITACIÓN TALLER MOTIVACIONALES

Taller Motivacional No.1 Regla de Tres
Taller Motivacional No.2 Combatiendo el Virus de la Actitud
Taller Motivacional No.3 Combatiendo el virus de la Mediocridad
Taller Motivacional No.4 Felicidad en el Trabajo
Taller Motivacional No. 5 Sudando la Camiseta
Taller Motivacional No.6 Amor al Trabajo

Taller No.1



FOTO: Diseño de Invitación para el personal externo de ésta Dirección, que labora en las Sedes de las Alcaldías Auxiliares de la Región AA, de las zonas: 2, 3,6,7A,7B.

Taller No.2



FOTO: Invitación para taller motivacional para el primer grupo del personal interno administrativo.

Taller No.3



FOTO: Invitación para taller motivacional para el segundo grupo del personal interno administrativo.

Taller No. 4



FOTO: Invitación: Diseño y elaboración de invitación para asistir al taller motivacional de Felicidad en el Trabajo, personal de las Alcaldías Auxiliares de las zonas 5,8,11,19.

Taller No.5



FOTO: Diseño de la invitación para el personal que asistió al Taller Motivacional, al Taller Motivacional "Sudando la Camiseta", personal de Alcaldías Auxiliares de las zonas 1,4,9,10.

Taller No.6



FOTO: Diseño y elaboración de invitación para asistir al taller motivacional de Felicidad en el Trabajo, personal de las Alcaldías Auxiliares de las zonas 12,13,14,15,16 y 21.

Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.



Foto: La señora es Personal de Mantenimiento, participante de los talleres.



Foto: Separadores con el logotipo, misión y visión de la institución, además de entrega de golosinas con el logotipo de la empresa y la frase de bienvenida.

DIPLOMA DE PARTICIPACIÓN



Foto: Diplomas de participación con el logotipo firmado por el Director de la institución y que fueron entregados al personal después de finalizar cada taller.

TALLER MOTIVACION No. 1, tema Regla de Tres.

Grupo No. 1, Personal Externo de Campo, Alcaldía Auxiliar Región AA: integrada por las zonas: 2,3,6,7A,7B, Impartido el 13 de junio de 2014.



Foto: Personal Interno Administrativo, Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala. Conferencista: Lic. Víctor Manuel Ramírez, Periodista y Docente de la Universidad San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación,

TALLER MOTIVACIONAL No. 2: Tema: Combatiendo el Virus de la Actitud, Grupo No.2 Personal Interno Administrativo. Impartido el 17 de junio de 2014.



FOTO: Sala de Reuniones de la Dirección de Desarrollo Social, Conferencista: Licda. Gloria Yax, Epesista: Locutora Ana María Morales Alonzo.

TALLER MOTIVACIONAL No.3, Tema: Combatiendo el Virus de la Mediocridad, Grupo No. 2: Personal Interno Administrativo, Impartido el 24 de junio de 2014.



FOTO: Sala de Reuniones, Conferencista Licda. Gloria Yax, Psicóloga Clínica y Consultora en investigación.

TALLER MOTIVACIONAL No. 4, tema: Sudando la Camiseta, Personal externo de campo, Alcaldía Auxiliar, Región A, integrada por las zonas: 5,8,11,19. Impartido el 03 de julio de 2014.



FOTO: Salón de Reuniones, Epesista: Locutora: Ana María Morales Alonzo, Mensaje de Reflexión.

TALLER MOTIVACIONAL No. 5, tema Sudando La Camiseta, Grupo No.5, Personal Externo de Campo, Alcaldía auxiliar de la Región R, ZONAS: 1,4,9,10 Impartido el 09 de Julio de 2014.



FOTO: Sala de Reuniones de la Dirección de Desarrollo Social, Conferencista invitado Lic. Carlos Colindres, Licenciado en Administración Pública de la Universidad Mariano Gálvez., Epesista Ana María Morales Alonzo.

TALLER MOTIVACIONAL No. 6, tema Amor al Trabajo, Grupo No.5, Personal Externo de Campo, Alcaldía auxiliar de la Región Z, zonas 12,13,14,15,16 y 21. Impartido el 15 de julio de 2014.



Foto: Personal de campo, recibiendo taller motivacional, impartido por el Lic. Carlos Colindres, Licenciado en Administración Pública de la Universidad Mariano Gálvez, promotores, coordinadores y secretarias, Epesista Ana María Morales Alonzo.

Sala de sesiones de la Dirección de Desarrollo Social, empleados de las Alcaldías Auxiliares de toman foto con el capacitador.



FOTOS: Entrega de Diplomas al personal asistente.

Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

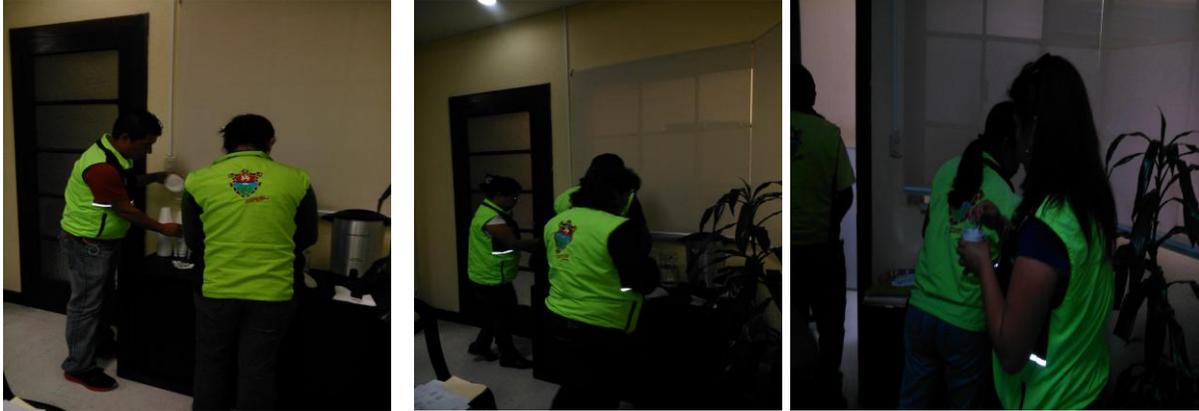


FOTO. Salón de Reuniones, después de cada Taller Motivacional, el personal interno y externo, degustando de un coffee break.



FOTO: Salón de Reuniones, Personal de Alcaldía Auxiliares compartiendo con otros colaboradores de diferentes zonas.

PRESENTACIÓN DEL PERSONAL INTERNO-PROGRAMA PREZY

Presentación General de las Oficinas Internas, se hizo la presentación al personal que labora en las oficinas internas.



CANCIÓN: COMO TÚ

I. Quién la cuida y admira, como tú
Quién la quiere bonita como tú,
Quién desea que progrese y trabaja desde que amanece.
La ciudad es como tú, avancemos juntos cada día,
Tu Muni lo hará, pues con pasión trabaja noche y día.
Como tú, con visión del futuro, como tú,
Con pasión renovada, como tú,
Con nuevos planes y nuevas metas, como tú, como tú,
Y va para adelante como tú, Como tú,
Como tú, como tú,
La ciudad es como tú, avancemos juntos cada día,
Tu Muni lo hará, pues con pasión trabaja noche y día,
Como tú, como tú, como tú, como tu.

Con nuevos planes y nuevas metas, como tú, como tú,
Y va para adelante como tú, Como tú,
Como tú, como tú,
La ciudad es como tú, avancemos juntos cada día,
Tu Muni lo hará, pues con pasión trabaja noche y día,
Como tú, como tú, como tú, como tú

UNIDADES DEL PIMER NIVEL

Recepción

Atención al vecino, atención de llamadas, recepción de documentos.




Oficina Municipal de Deportes

- Escuelas Municipales de Fútbol (EMEFUT).
- Somos Comunitario.
- Fútbol Calle.
- Incentiva y promueve el conocimiento, la práctica y la participación sana del fútbol.




Adulto Mayor

Su objetivo, es atender al Adulto Mayor integralmente en lo que respecta a la participación social y salud en general.




Seguridad Ciudadana y Legalizaciones

- Seguridad Ciudadana: Cierre de colonias, y deschatarización.
- Legalizaciones: Realiza el proceso administrativo de adjudicación de terrenos municipales.




Programas Culturales

Organiza y facilita el acceso a la cultura a los vecinos por medio de diversas actividades.




Informática e Intervención Municipal

- Informática: Se encarga de la capacitación y del funcionamiento de los servidores y equipos informáticos de la municipalidad.
- Intervención Municipal: Realiza el control de la Municipalidad en el Distrito, para velar por el bienestar de los habitantes de los barrios y velar por el cumplimiento de la Ley de Participación Urbana.




Registro Asociaciones de Vecinos, Cocodes y Juntas Escolares

Registro e inscripción de grupos comunitarios, elaboración de credenciales para las organizaciones, y otros.




Oficina de la Juventud-Comred

- Juventud: Capacita a jóvenes para mejorar la ciudad.
- Comred: Incluye dependencias a los CURE en las Asambleas Auxiliares en el área de gestión de riesgo. Elaboración de mapas de riesgo y planes de emergencia a nivel local.




Munieduca Móvil y Recursos Humanos

- Munieduca Móvil-Proyecto Móvil (urgente móvil): que implementa técnicas de la "Educación en Movimiento": dirigido a niños, niñas, jóvenes y adultos.
- Recursos Humanos: Atención a las necesidades del personal interno de la Dirección.




Cooperación Internacional y Programas Sociales

- Cooperación Internacional: Es el enlace entre la Dirección con la Cooperación Internacional.
- Programas Sociales: Es la coordinación de todos los programas sociales.




UNIDADES DEL SEGUNDO NIVEL

Dirección

Función: Actividades administrativas y financieras.




Coordinación de Trabajo Social

Coordinación de actividades interno y externo con las Alcaldías Auxiliares de cada zona.





Comunicación Social

Función: Cobertura de las actividades que realizan las unidades de la Dirección, diseño de afiches, volantes, elaboración de diplomas, y otros.




Financiero

Función: Área financiera, realiza pagos, compras, cotizaciones y elabora el presupuesto anual de cada unidad de trabajo.






Unidad Técnica

Función: Promueve y desarrolla proyectos de infraestructura barrial en las colonias de la ciudad de Guatemala.




UNIDADES DEL TERCER NIVEL

Limpia y Verde

Función: Es el programa que vela por la limpieza y ornato en la ciudad.




Festivales

Función: Organiza, diseña y apoya actividades culturales y recreativas. Como la noche en los museos por ejemplo.




Mantenimiento

Realiza las actividades de limpieza, mensajería, jardinería, entre otras.




Estrategia No.3

Rótulos Motivacionales

Semana No. 1



Semana No.2



Semana No. 3



Semana No.4



Semana No. 5



Semana No.6



Semana No.7



Semana No.8



Semana No.9



Semana No.10



FOTO: Los carteles motivacionales fueron colocados en varias partes visibles del edificio.

Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

Primer nivel



Segundo nivel

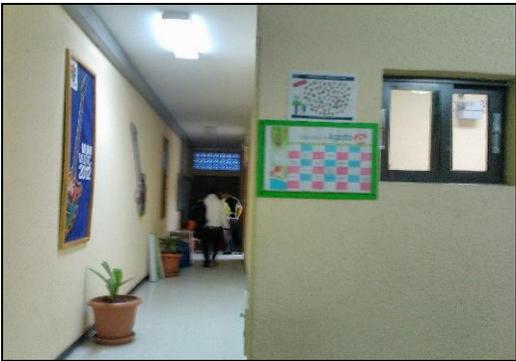


FOTO: Ubicaciones de los espacios donde fueron colocados los rótulos motivacionales.

Estrategia No.4

TRIFOLIAR

CARÁTULA EXTERNA

 <p>Misión Es dar a todos los vecinos los servicios que necesitan.</p> <p>Visión La visión de la Municipalidad de Guatemala es crear una "Ciudad para Vivir".</p> <p>EJES DE TRABAJO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acción Social Por el bienestar de Tu Familia. 2. Actitud Positiva Para que te sientas orgulloso. 3. Formación para el empleo Para que tengas más oportunidades. 4. Renueva Tu Barrio Para mejorar la calle donde vives. 5. Participación Ciudadana Para estar cerca de ti. 	<p>MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA DESARROLLO SOCIAL</p> <p>DIRECTORIO</p> <p>Oficina de Deportes: Tel. 22858871</p> <p>Oficina de Adulto Mayor: Tel. 22858869</p> <p>Oficina de Programas Sociales: Tel. 22858866</p> <p>Oficina de Programas Culturales: Tel. 22858864</p> <p>Oficina Registro de Comités, Asociaciones y Otras Organizaciones: Tel. 22858872</p> <p>Oficina de la Juventud: Tel. 22858877</p> <p>Oficina de MuniEduca: Tel. 22858880</p> <p>Unidad Técnica: Tel. 22858860</p> <p>Coordinadora de Trabajo Social: Tel. 22858862-22858874</p> <p>Comunicación Social: Tel. 22858881</p> <p>Seguridad Ciudadana: Tel. 22858876</p> <p>Limpia y Verde: Tel. 22858881</p>	 <p>Municipalidad de Guatemala</p>  <p>ALVARO ARZU ALCALDE METROPOLITANO</p> <p>DIRECCIÓN DESARROLLO SOCIAL</p> <p>Atención al Vecino: Tel.: 22858857 6a. Avenida A, 20-25 Zona 1</p>
---	--	---

CARÁTULA INTERA

<p>Muni Educa Promueve y apoya acciones institucionales en aspectos de salud, educación y ciudadanía. Tráves de la implementación de programas de educación en movimiento, por medio de furgones que recorren diferentes barrios y colonias de la ciudad. Muni Educa móvil se integra por Biblioteca, Computa, Cineclub, Población en riesgo.</p> <p>Muni Joven Es un espacio por medio del cual se incentivan actividades de capacitación en valores culturales, cívicos y de liderazgo enfocados directamente a jóvenes de las distintas zonas de la Ciudad.</p> <p>Muni Mujer Es la oficina en la cual se implementan acciones y programas para prevenir la violencia hacia la mujer, igualdad de género y los derechos de las mujeres. Al mismo tiempo, busca fortalecer a las mujeres de los distintos barrios y colonias de la Ciudad a través de capacitaciones no sólo de liderazgo, sino de competencias públicas y privadas, desarrollo comunitario y participación económica y social.</p> <p>Muni Adulto Mayor Alentando y brindando una mejor calidad de vida al adulto mayor. Haciendo que participe en lo social, cultural, salud integral y bienestar. Concientiza al adulto mayor a través de sus charlas sobre la importancia de identificar sus necesidades y la búsqueda de soluciones para sentirse mejor, sano, físico como manteniéndose.</p> <p>Gestión de Riesgo Coordinar, planificar, desarrollar y ejecutar acciones para prevenir, mitigar y reducir efectos ocasionados por los riesgos naturales a los vecinos de la Ciudad Capital.</p> <p>Cultura en el Centro Organiza y planifica actividades de sana entretenimiento para los vecinos de las diferentes zonas de la Ciudad, con el fin de empoderar su acción cultural y fortalecer la convivencia y participación de los capitalinos. La Comisión ejecuta su principal escenario, con el objetivo de recuperar su espacio, así como transformarlo en una plataforma decantadora de una gama de talentos artísticos nacionales, internacionales y extranjeros.</p> <p>Escuelas Diarritales Permite desarrollar al potencial y creatividad que tienen los niños, niñas y adultos a través de la estimulación sensorialización y amor al arte. Además, es una fuente de superación personal, acercamiento al máximo al barrio que disponen en forma sana, recreativa y educativa.</p>	<p>Pasos y Pedales Promueve la interacción entre los vecinos de la Ciudad Capital, dando como resultado, sana recreación y salud familiar, por medio de un lugar digno y seguro que les permita movilizarse libremente.</p> <p>Vive Tu Ciudad y Recorriendo Brinda a los vecinos y a los alumnos de los diversos centros educativos un magnífico recorrido por los lugares más reconocidos e históricos, así como de una sana distracción a los lugares recreativos de nuestra Ciudad Capital, lo cual contribuye a su acción cultural.</p> <p>Cultura en los Barrios Se realizan presentaciones artísticas y de entretenimiento en los diferentes barrios y colonias de los zonas, teniendo distracción y entretenimiento familiar.</p> <p>Feria en Tu Barrio Se programan actividades de entretenimiento para los más pequeños, hasta los más grandes, se cuentan con juegos infantiles, pinta caras, concursos para niños y adultos, ventas de comida, actividades médicas, jornadas de vacunación para mascotas.</p> <p>Orquesta Sinfónica Juvenil Nos deslantan con ensambles, musicales, conciertos al aire libre en diferentes puntos de la Ciudad, llevando son entretenimiento y cultura a los vecinos.</p> <p>Concierto de Marimbas Fortalecen la identidad de los guatemaltecos a través de conciertos memorables al escuchar el sonido y las melodías de las tallas maderas de la Marimba.</p> <p>Cine en Tu Barrio Es un espectáculo al aire libre, que cuenta con una pantalla infantil de 9 metros de alto por 6.5 de ancho y sonido Dolby Digital, que recrea todos los barrios de la Ciudad con la finalidad de entretener a todos los vecinos.</p> <p>Teatro en Tu Barrio Presentación de artes escénicas a través de revistas combinadas con actuación, teatro y coreografía, música y sonido.</p> <p>Ballet Folclórico Programa que tiene por objetivo difundir la identidad nacional por medio de las representaciones del ballet, acompañados con trajes típicos y música.</p>	<p>Compañía Municipal de Danza Por medio de ballets y vistosos trajes se da a conocer al baile de Guatemala.</p> <p>Oficina Municipal de Deportes Promueve la práctica de deportes dirigidos a niños, niñas y jóvenes en los diferentes barrios de la Ciudad. Opera por medio de tres vías: 1. Escuelas Municipales de Fútbol «MUNEFUT», 2. Torneos, 3. Concursos, 4. Fútbol Calle.</p> <p>Formación para el empleo Las capacitaciones técnicas, productivas y laborales, se fortalecen las destrezas y habilidades de los vecinos que participan, que contribuyen en la economía familiar, se incentivan capacitaciones de Panadería, gastronomía guatemalteca, repostería básica y decoración de pastelerías, elaboración de empuñados, artesanías, cestería, belleza entre otros.</p> <p>Renueva Tu Barrio La Dirección de Desarrollo Social promueve este programa por medio de tres vías: Servicios Básicos. A través de proyectos de obras de atención a las necesidades de los vecinos por medio de las Alcaldías Auxiliares y de los Comités de Barrio de las distintas zonas de la Ciudad. Construcción de parques y áreas deportivas, mantenimiento y asfaltar, pintura, entre otros.</p> <p>Mantenimiento Barrial Tiene por objeto brindar a los vecinos un ambiente agradable y seguro, a través de la recuperación del ornato de espacios públicos como parques, áreas deportivas y monumentos en los barrios de la Ciudad. Además se mantienen vehículos abandonados en la Vía Pública a través del Programa Seguridad Ciudadana.</p> <p>Limpia y Verde Este programa tiene como finalidad brindar limpieza y ornato en la ciudad, a través de los trabajadores municipales que salen a las calles donde desarrollan la labor.</p> <p>Participación Ciudadana Dentro de la organización de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, se encuentra la estructura de las Alcaldías Auxiliares por zona y el Alcalde Auxiliar, mantiene un vínculo directo entre los vecinos de cada barrio de la ciudad. De igual forma existe otra estructura de organización de participación ciudadana conocida como Comités Únicos de Barrio, conformados por una Junta Directiva elegida democráticamente por los vecinos de cada sector de un barrio y zona.</p>
--	---	---

INFOGRAFIA: Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala

Estrategia No. 5

BOLETIN

PARTE FRONTAL

MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

BOLETIN INFORMATIVO No.1 LA CIUDAD ES COMO TU GUATEMALA, AGOSTO 2014

Alcaldía Auxiliar Zona 1
Teatro en tu Barrio
Viernes 01 de agosto, 15:00 pm.
Lugar: 4a. Calle, entre 16 y 17 avenidas zona 1.

Cultura en el Centro
Sábados 02, 09 y 30.
Hora: 15:00 pm.
Miércoles 06, 3 y 27. Hora: 16:00 pm.
Lugar: Cancha Acústica del Parque Centenario, de la 6a. Avenida entre Bos. Y 6a. Calle de la zona 1.

Ensamble de Marimbas
Día: Viernes 22 de agosto.
Hora: 19:00 horas, Atrio de la Iglesia Candelaria, Ira. Calle y 13 avenida zona 1.

Recorriendo tu Ciudad
Domingo 31 de agosto a las 09:00, en Casa del Niño, 1a. Avenida entre Bos. Y 9a. Calle zona 1.

Alcaldía Auxiliar Zona 2
Cine en tu Barrio
Día Viernes 01 de agosto.
Hora: 19:00 pm. Lugar: Km.4.5 Carretera Amigua a Chausa, Residenciales Villas de San Angel, zona 2.

Concierto Orquesta Sinfónica
Viernes 08 de agosto, 19:00 horas en la 7a. Avenida y 6a. Calle Barrio Francisco Vela zona 2, Atrio de la Iglesia Nuestra Señora de la Asunción.

Alcaldías Auxiliares, más cerca de ti.
ALVARO ARZU
Alcalde Metropolitano

Auxiliar Zona 3
Teatro en tu Barrio
Jueves 21 a las 19:00 horas.
Lugar: 35 calle y 10a. Avenida Multifamiliares zona 3.

Alcaldía Auxiliar Zona 4
Cine en tu Barrio
Horas 26 de agosto de agosto, a las 19:00 horas, Vía 9 y Ruta 5, zona 4.

Alcaldía Auxiliar Zona 5
Teatro en tu Barrio
Miércoles 13 de agosto a las 19:00 horas, 37 avenida y 22 calle Colonia Arrivillaga zona 5.

Recorriendo tu Ciudad
Viernes 22 a las 19:00 horas, Lugar: 13 avenida entre 29 y 30 calle, Barrio San Pedro zona 5.

Alcaldía Auxiliar Zona 6
Recorriendo tu Ciudad
Domingo 03 de agosto a las 09:00 am. En 26 avenida y 3a. calle de la Colonia El Carmen zona 6.

Feria Municipal en tu Barrio
Domingo 31 de agosto a las 09:00 horas, 23 avenida y 21 calle C, Proyecto 4-10 zona 6.

Alcaldía Auxiliar Zona 7
Ensamble de Marimbas
Viernes 08 de agosto a las 19:00 horas, en 32 avenida y 40 calle de la Colonia Amparo II, zona 7.

Cine en tu Barrio
Viernes 22 de agosto a las 19:00 horas, de la 35 calle final y 31 avenida colonia Sakery II, zona 7.

Danza Municipal
Jueves 28 de agosto a las 19:00 horas, 33 avenida y 14 calle, colonia San Martín zona 7.

Alcaldía Auxiliar Zona 8
Cine en tu Barrio
Jueves 21 de agosto a las 19:00 horas, 40 calle entre 3a. Y 4a. Avenida, El Guardia Viejo zona 8.

SOMOS PARTE DEL CAMBIO

PARTE DE ATRAS

MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

BOLETIN INFORMATIVO No.1 LA CIUDAD ES COMO TU GUATEMALA, AGOSTO 2014

Alcaldía Auxiliar Zona 1
Teatro en tu Barrio
Viernes 01 de agosto, 15:00 pm.
Lugar: 4a. Calle, entre 16 y 17 avenidas zona 1.

Cultura en el Centro
Sábados 02, 09 y 30.
Hora: 15:00 pm.
Miércoles 06, 3 y 27. Hora: 16:00 pm.
Lugar: Cancha Acústica del Parque Centenario, de la 6a. Avenida entre Bos. Y 6a. Calle de la zona 1.

Ensamble de Marimbas
Día: Viernes 22 de agosto.
Hora: 19:00 horas, Atrio de la Iglesia Candelaria, Ira. Calle y 13 avenida zona 1.

Recorriendo tu Ciudad
Domingo 31 de agosto a las 09:00, en Casa del Niño, 1a. Avenida entre Bos. Y 9a. Calle zona 1.

Alcaldía Auxiliar Zona 2
Cine en tu Barrio
Día Viernes 01 de agosto.
Hora: 19:00 pm. Lugar: Km.4.5 Carretera Amigua a Chausa, Residenciales Villas de San Angel, zona 2.

Concierto Orquesta Sinfónica
Viernes 08 de agosto, 19:00 horas en la 7a. Avenida y 6a. Calle Barrio Francisco Vela zona 2, Atrio de la Iglesia Nuestra Señora de la Asunción.

Alcaldías Auxiliares, más cerca de ti.
ALVARO ARZU
Alcalde Metropolitano

Auxiliar Zona 3
Teatro en tu Barrio
Jueves 21 a las 19:00 horas.
Lugar: 35 calle y 10a. Avenida Multifamiliares zona 3.

Alcaldía Auxiliar Zona 4
Cine en tu Barrio
Horas 26 de agosto de agosto, a las 19:00 horas, Vía 9 y Ruta 5, zona 4.

Alcaldía Auxiliar Zona 5
Teatro en tu Barrio
Miércoles 13 de agosto a las 19:00 horas, 37 avenida y 22 calle Colonia Arrivillaga zona 5.

Recorriendo tu Ciudad
Viernes 22 a las 19:00 horas, Lugar: 13 avenida entre 29 y 30 calle, Barrio San Pedro zona 5.

Alcaldía Auxiliar Zona 6
Recorriendo tu Ciudad
Domingo 03 de agosto a las 09:00 am. En 26 avenida y 3a. calle de la Colonia El Carmen zona 6.

Feria Municipal en tu Barrio
Domingo 31 de agosto a las 09:00 horas, 23 avenida y 21 calle C, Proyecto 4-10 zona 6.

Alcaldía Auxiliar Zona 7
Ensamble de Marimbas
Viernes 08 de agosto a las 19:00 horas, en 32 avenida y 40 calle de la Colonia Amparo II, zona 7.

Cine en tu Barrio
Viernes 22 de agosto a las 19:00 horas, de la 35 calle final y 31 avenida colonia Sakery II, zona 7.

Danza Municipal
Jueves 28 de agosto a las 19:00 horas, 33 avenida y 14 calle, colonia San Martín zona 7.

Alcaldía Auxiliar Zona 8
Cine en tu Barrio
Jueves 21 de agosto a las 19:00 horas, 40 calle entre 3a. Y 4a. Avenida, El Guardia Viejo zona 8.

SOMOS PARTE DEL CAMBIO

INFOGRAFIA: Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala

Estrategia No.6

TARJETA DE FELICITACIÓN CUMPLEAÑOS



Enviada por correo electrónico a cada empleado que cumplió años en los meses de junio, julio y agosto 2014.

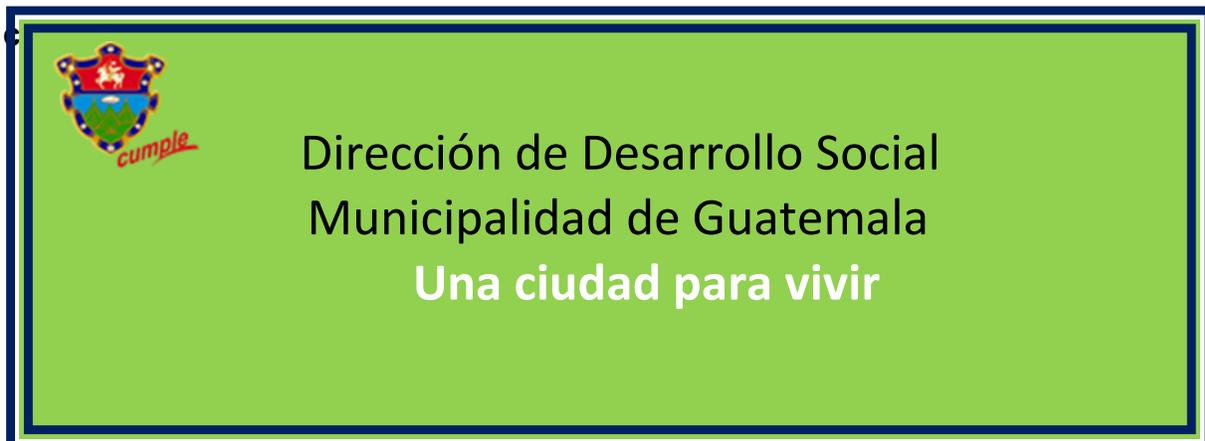
Estrategia No.7:

PROPUESTA DE CUBO PUBLICITARIO: Con la visión y misión de la Institución.



Estrategia No. 8

RÓTULOS ACRILICOS: Medidas de Logo: 8x8 cms., Alto 20 cms Ancho 45





Dirección de Desarrollo Social Municipalidad de Guatemala
Evaluación para mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo
Subraye la (s) respuesta (s) correcta

1. Qué herramientas necesita para realizar su trabajo?

Correo electrónico Equipo de Computo Materiales de Oficina

Talleres Motivacionales Capacitaciones Uniformes Otros Equipos

2. Qué canales de comunicación necesita para desempeñar sus funciones?

Revistas Boletines Circulares Información Reuniones de Trabajo

3. Cómo es la comunicación en su lugar de trabajo?

Buena Regular Excelente Mala

4. Qué aspectos considera que pueden mejorarse para desempeñar su trabajo?

Reuniones Capacitaciones Talleres Motivacionales Comunicación Interna

5. El Jefe superior le transmite la información oportuna y necesaria?

Si No Regular

6. Qué aspectos considera que no funciona correctamente para desempeñar sus actividades?

7. Qué aspectos considera que podrían mejorar para la realización de sus actividades diarias?

8. Qué tipo de taller o capacitación le gustaría recibir?

9. Que actividades le gustaría realizar?

10. Cómo desea ser tratado en su lugar de trabajo?

INFORME FINAL

Capítulo IV

Estrategia No.1,

Se Diseñó el Contenido de un Manual de Puestos y Funciones para la Institución, ya que actualmente no existe.

Beneficios:

Se presentó la propuesta de un Manual de Funciones y Atribuciones, ya la finalidad de que se tenga claro cuáles son las funciones que le compete a cada empleado dependiendo a su área de trabajo.

Aún se llevan a cabo entrevistas a todo el personal, para definir sus funciones y el nivel académico de cada uno.

Estrategia No.2

Talleres y Conferencias Motivacionales,

Para estos Talleres, se diseñó una Invitación y se envió por correo electrónico, para el personal interno administrativo y parte del personal interno que labora en campo, además se pasó a sus unidades de trabajo para invitarlos en persona y se les invitó vía telefónica.

Se le elaboró un separador con la misión y visión y el logotipo de la Institución, además de presentarles un mensaje motivacional. Además de una golosina con el logotipo de la institución y con el mensaje de “Bienvenidos”.

Se les Diseñó, y se les hizo entrega de un diploma de participación, firmado por el Director de la Institución y fue entregado después de recibir el taller.

Se Invitaron a 3 profesionales conferencistas: Licenciado en Comunicación Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Licenciada en Psicología, Gloria Yax de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Licenciado en Administración Pública de la Universidad Mariano Gálvez.

Al personal se le entregó una hoja para evaluación con el fin de exteriorizar de ellos directamente sus necesidades, con la finalidad de trasladar ésta información para mejorar la eficiencia y eficacia en la calidad del trabajo.

Beneficios:

Que los empleados se identifiquen con la institución y se sientan parte de la misma. Los empleados manifestaron la motivación que recibieron, existe en su mayoría jóvenes. Además recibieron muy satisfechos el diploma de participación que les servirá para su hoja curricular.

Estrategia No. 3

Presentación Prezy: Personal de cada oficina

En ésta actividad se pasó en cada unidad, para tomar fotografías del personal, con estas fotografías se elaboró la presentación y se hizo una breve descripción de las funciones de la Unidades.

Beneficios:

Se dio a conocer al personal que labora en las diversas unidades, ya que en su mayoría no se conocen y se hizo una breve descripción de la funciones de cada departamento.

Se incluyó como pista la Canción de la Municipalidad de Guatemala: “La Ciudad es Como Tú”, por ser la canción del spot de televisión, que da a conocer el trabajo de cada uno de los servidores.

Al finalizar cada taller, se les brindo un Cofee break a todo el personal.

Estrategia No.4

Se diseñadores 10 Rótulos Motivacionales, que fueron colocados en diferentes lugares de la Institución.

Beneficios:

Estos rótulos contienen mensajes motivacionales, con los logotipos utilizados en los últimos años, y con los colores institucionales, para que los empleados se sientan identificados con la institución.

Estos rótulos los motivaron ya que vieron un rótulo diferente al inicio de cada semana.

Estrategia No.5

Se diseñó un Trifoliar con la información proporcionada de la Institución.

Beneficios:

Ésta propuesta está pendiente de autorización, sin embargo el propósito es que se autorice para que el personal interno conozca de los proyectos y servicios de la institución, también se tiene pensado que se imprima para ser entregados al público visitante.

Estrategia No.6

Se Diseñó un Boletín con la descripción de las actividades que realiza la Institución.

Beneficios:

Que el personal reciba y conozca a lo interno por correo electrónico, información cada semana de las actividades y eventos que se llevan a cabo en las colonias de la ciudad capital.

Estrategia No.7

Diseño de un Cubo Publicitario con la Misión y Visión de la Institución.

Beneficios: Ésta propuesta se deja para poder motivar al personal y que este se involucre de hacia dónde va la institución.

Estrategia No.8

Rótulos que identifican a las diferentes unidades que se encuentra dentro de la Institución.

Beneficios:

Identifica que Unidades funcionan a lo interno de la Dirección, mejora la imagen a lo interno y externo.

Conclusiones

1. No se le ha dado importancia a la Comunicación Interna por parte de las autoridades de la Institución.
2. La Encargada de la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección de Desarrollo Social, manifestó que se continuarán con las Estrategias de Comunicación Interna que fueron implementadas, ya que no requiere de un presupuesto elevado, sino con los mismos recursos de la Institución, por lo que se apoyara con la Unidad de Comunicación, para que se continúe trabajando estas Estrategias Comunicacionales,
3. Se tiene el recurso de los canales y herramientas para mejorar la Comunicación Interna y para motivar al personal interno administrativo y personal externo que labora en el área de campo.
4. De los talleres motivacionales impartidos, es una Estrategia de Comunicación Interna, que fue bien recibida por el personas, manifestando que desean continuar con dichas actividades.
5. De acuerdo al diagnóstico realizado, se concluye que la falta de Comunicación Interna, entorpece los resultados en los procesos administrativos internos y externos, generando inconformidades entre los mismos colaboradores y entorpecen la eficacia y eficiencia en los procesos administrativos y en las actividades que se realizan.
6. La falta de apoyo y de presupuesto, no permiten organizar actividades que motiven al personal.

Recomendaciones

1. Se recomienda poner en práctica el Plan de Comunicación Interna de las Estrategias ejecutadas.
2. Se recomienda que la institución utilice los recursos y herramientas disponibles, para fortalecer la Comunicación Interna del Personal, y continuar con las Estrategias presentadas.
3. Capacitar a las altas autoridades (Jefes) para que tomen importancia en la Comunicación Interna.
4. Fortalecer y apoyar a la Unidad de Comunicación de la Dirección, para que con el recurso que dispone, realice actividades que beneficien a los empleados y logre una mejor comunicación interna.
5. Contar con epesistas, que contribuyan con propuestas y proyectos de comunicación interna, que benefician y que motivan al personal además de mejorar la eficacia, eficiencia y la imagen de la Institución.

Anexos:
Fotografías



Foto: Municipalidad de Guatemala, 21 calle 6-77 Zona 1. Centro Cívico



Foto: Dirección de Desarrollo Social, 6ª. avenida "A" 20-25 zona 1

Bibliografía

Calderón Ruballos, Mayra Maribel. 2010. Promoción Municipal de la Microempresarialidad en las Mujeres: Estudio en la Ciudad de Guatemala, 2009. Pag. 27, 28,30, 33

Dirección de Desarrollo Social, Municipalidad de Guatemala, Con el Apoyo de: ONU Mujeres. Editorial: ZONTA International. Págs.: 5-35

Consejo Municipal, Acuerdo 25-2000, Capítulo 1 Art. 3, Reglamento de Ordenamiento Territorial para la Organización y Participación Comunitaria.

Administración: Friz García-Gallont Bischof, Menoría de Labores “Servicio para Todos”, año 2002, Municipalidad de Guatemala, Compilación: Dirección de Planificación Metropolitana, Edición: Héctor S. Morales Delgado, Director de Comunicación Social, Diagramación Klaro Comunicación, S.A., Guatemala, de la Asunción, agosto de 2003. Págs. 43-45

Manual Práctico de las PYMES, Cómo elaborar el Plan de Comunicación.

Elaboración de un Plan de Comunicación, Plataforma del Voluntariado de España Las Fuentes 10- 1º. IZDA 28013 Madrid

Estrategia y Plan de Comunicación, BID/SINAC/MarViva

Alegría Herrera, Oscar René, Estrategias Comunicacionales a nivel interno y externo para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas.

Cuellar Rodríguez, Miriam Lorena, Estrategia de Comunicación Interna de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Infografía

Municipalidad de Guatemala, www.muniguate.com