

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

**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN  
INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE  
LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA”**

**INGRID PATRICIA HERRERA RUIZ**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016**

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN  
INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE  
LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA”**

Informe Final del Ejercicio Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**INGRID PATRICIA HERRERA RUIZ**

**1994-20014**

Previo a optar al título de

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Noviembre 2016**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

### **Representantes Estudiantiles**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

### **Representante de Egresados**

Lic. Michael González Bártres

### **Secretaria Administrativa**

M.Sc. Claudia Molina

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

# Municipalidad de San Miguel Petapa

## Departamento de Guatemala



Guatemala, 18 de agosto de 2016

Lic. Luis Pedroza

**Coordinador**

*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante Ingrid Patricia Herrera Ruiz con número de carné: 1994-20014 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el Departamento de Relaciones Públicas, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 09 de mayo al 15 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA" entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por La Municipalidad de San Miguel Petapa.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epesista y, para los usos y procesos siguientes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,

Carlos Chacón

Jefe de Relaciones Públicas





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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

**Ingrid Patricia Herrera Ruiz**  
Carné: 9420014

Escuela de Ciencias de la Comunicación

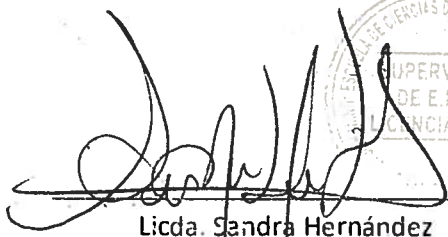
De mi consideración:

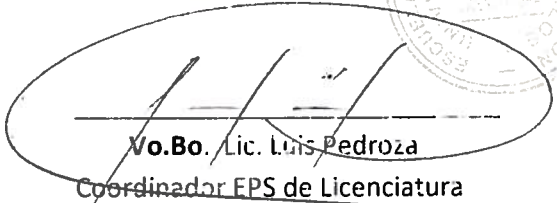
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **“Estrategias para fortalecer la comunicación interna del departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.”** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licda. Sandra Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura

  
Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura



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

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

**Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.**

## **DEDICATORIAS**

### **A DIOS:**

Por darme vida y fortaleza para culminar este logro tan anhelado.

### **A MI AMADA MADRECITA**

Mamá Betty, muchas gracias por todo tu amor, dedicación y porque siempre estás conmigo.

### **A MI PADRE**

Papá Mario (+), gracias por todo su apoyo, sé que desde el cielo me cuida y está orgulloso de mí.

### **A MI ESPOSO**

Mario, por tu amor, apoyo incondicional, paciencia y por motivarme.

### **A MI HIJO**

Mario André, por ser mi alegría, motivación y orgullo, gracias por tu amor y comprensión.

### **A MI HERMANA**

Sandra, por apoyarme siempre y ser mi ejemplo.

### **A MIS SOBRINOS**

Alexei y María, por estar conmigo en todo momento y asesorarme en tecnología.

### **A MIS SUEGROS**

Mario y Nora, por sus consejos, paciencia, enseñanzas y por todo su apoyo.

### **A MI FAMILIA**

Gracias por su cariño y apoyo, en especial a Delfina, Juan, Berta, Karina, Valentina, Mario, Sebastián, Santiago, Sergio, Elsa, Fernanda y Carmen.

### **A MIS AMIGAS**

Por los momentos buenos y malos que compartimos, gracias por ser mis amigas, en especial a Magda, Virginia, Elen, Marlen, Mariana, Karla A., Maricela y Karla M.

## **AGRADECIMIENTOS**

- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala, por impulsarnos a ser profesionales y crearnos conciencia sobre los problemas sociales que existen en nuestro país.
- A:** La Escuela de Ciencias de la Comunicación, por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de realizarme como profesional.
- A:** Mi asesora, Licenciada Sandra Hernández, por sus enseñanzas y paciencia.
- A:** La Municipalidad de San Miguel Petapa, por darme la oportunidad de realizar mi proyecto y poner en práctica lo aprendido en la universidad, en especial al Licenciado Luis Alberto Reyes, Alcalde Municipal.
- A:** El Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, por hacerme sentir parte del equipo de Relaciones Públicas, por confiar en mí y brindarme toda la información requerida, en especial al Licenciado Carlos Chacón, Jefe de Relaciones Públicas.
- A:** El Personal de la Municipalidad de San Miguel Petapa, en especial a Vannesa, Hugo, José, Mychahel, Solsire, Patricia y Wilfredo, por todo su apoyo y cariño.



## INDICE

RESUMEN .....	I
INTRODUCCIÓN .....	II
JUSTIFICACIÓN .....	III

### CAPÍTULO I

<b>1. DIAGNÓSTICO</b> .....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1. Objetivo General .....	1
1.1.2. Objetivos Específicos .....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN: Municipalidad de San Miguel Petapa .....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica .....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes o Historia .....	3
1.2.4. Departamentos o Dependencias .....	5
1.2.5. Misión.....	13
1.2.6. Visión .....	13
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	13
1.2.8. Público Objetivo .....	13
1.2.9. Organigrama .....	14
1.3. METODOLOGÍA.....	15
1.3.1. Descripción del Método .....	15
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recopilación .....	15
1.3.2. Cronograma del Diagnóstico .....	19
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS .....	20
1.4.1. Ficha de la encuesta .....	20
1.4.2. Resultado de la encuesta .....	21
1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados .....	22
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas .....	23

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	27
1.5.1. Fortalezas .....	27
1.5.2. Oportunidades.....	27
1.5.3. Debilidades.....	27
1.5.4. Amenazas .....	27

## **CAPITULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>28</b>
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	28
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	29
2.2.1. Objetivo General .....	29
2.2.2. Objetivos Específicos .....	29
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	30
2.4. MENSAJE.....	31
2.5. ESTRATEGIAS .....	31
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	32

## **CAPÍTULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>38</b>
3.1. PROYECTO DESARROLLADO .....	38
3.1.1. Financiamiento .....	38
3.1.2. Presupuesto .....	38
3.1.3. Beneficiarios.....	39
3.1.4. Recursos Humanos.....	39
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción .....	39
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	40
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	55
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	56

CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES .....	58
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	59
BIBLIOGRAFÍA .....	64
EGRAFÍA.....	65
ANEXOS .....	66
Modelo de encuestas.....	67

## RESUMEN

**Nombre de la Institución:** Municipalidad de San Miguel Petapa

**Nombre del Proyecto:** “ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA”

### **Objetivos del Proyecto**

#### **General:**

- Presentar un plan de comunicación que fortalezca la comunicación interna del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.

#### **Específicos:**

- Sugerir un documento de consulta sobre el funcionamiento del departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.
- Implementar herramientas que mejoren el trabajo en equipo del Departamento de Relaciones Públicas.
- Incrementar la imagen del Departamento de Relaciones Públicas, dentro de la Municipalidad de San Miguel Petapa.

### **Sinopsis del proyecto:**

#### **Diagnostico**

Durante el proceso del Diagnostico se pudo detectar algunas necesidades tales como: El Departamento de Relaciones Públicas no cuenta con un “Manual de Funcionamiento”, que defina las funciones del personal; No todos los trabajadores de la Oficina se conocen; Los demás departamentos de la Municipalidad, no cuentan con información sobre el Departamento de Relaciones Públicas; Por último, el espacio físico de la oficina es muy reducido para trabajar y atender a su público meta, asimismo el departamento no se encuentra identificado.

#### **Estrategias**

Se tomaron en cuenta todas las anteriores necesidades, por lo que se propuso trabajar las siguientes estrategias: **Implementación “Manual de Funciones”, Fortalecer el clima laboral, Fortalecer la imagen del departamento de Relaciones Públicas.**

#### **Actividades Realizadas**

En base a las estrategias se realizaron las siguientes actividades: Presentación del Manual de Funciones; Realización de dos talleres sobre Relaciones Interpersonales y Trabajo en equipo; Distribución de 30 Trípticos Ventana con información del departamento de Relaciones Públicas; Ampliación física de la oficina de Relaciones Públicas y colocación de rótulo en un lugar visible.

## INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- de Licenciatura, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, representa la culminación de la carrera y obtener el grado académico de Licenciatura en Comunicación. El EPS consiste en realizar actividades de práctica, en donde los futuros graduandos observan, investigan, planifican y ejecutan proyectos de comunicación.

En el EPS los estudiantes ponen en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de 5 años, esta es la etapa adecuada para realizar aportes útiles a la sociedad.

Para realizar el presente proyecto de –EPS- se contó con el apoyo de la Municipalidad de San Miguel Petapa y su departamento de Relaciones Públicas, así como la asesoría profesional de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

El proyecto se divide en 3 etapas: El diagnóstico, el plan y la ejecución. Durante la etapa del diagnóstico se investigó y analizó el Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, en donde se detectaron necesidades de funcionamiento e imagen.

En respuesta al diagnóstico se plantearon las siguientes estrategias: La implementación de un Manual de funcionamiento, fortalecer el clima laboral y fortalecer la imagen del departamento de Relaciones Públicas.

Como resultado de la ejecución tenemos: Un Manual de Funcionamiento; dos talleres dirigidos al personal de Relaciones Públicas sobre “Relaciones Interpersonales” y “Trabajo en Equipo”; Un tríptico ventana con tarjetas que contiene información sobre el departamento y por último la ampliación física del departamento y colocación de un rótulo.

## JUSTIFICACIÓN

El Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, fue fundada en el año 2012 por la necesidad de contar con una oficina que se encargara de cuidar la imagen de la institución y del alcalde, brindar información al público en general sobre las actividades que la municipalidad realiza con el fin de incrementar la visibilidad y la credibilidad de la institución.

En el año 2016, surge la idea de fortalecer el Departamento de Relaciones Públicas para brindar un mejor servicio a los periodistas, personal de la municipalidad y público en general.

Para el presente proyecto se realizó un diagnóstico en donde se pudo detectar algunas necesidades en el Departamento de Relaciones Públicas, como: El departamento no contaba con un “Manual de funcionamiento” para definir las funciones del personal; No todos los empleados del departamento se conocían; Los demás departamento de la Municipalidad, no contaban con información del departamento de Relaciones Públicas; El espacio físico del departamento era muy reducido y sin identificación.

Por lo anterior se propuso mejorar la comunicación interna con un documento de consulta sobre el funcionamiento del departamento, implementación de herramientas para mejorar el trabajo en equipo e incrementación de la imagen del departamento dentro de la Municipalidad.

El proyecto se realizó durante de 3 meses, tiempo que se empleó para realizar cambios significativos dentro de la municipalidad y la oficina de relaciones públicas.

Este proyecto fue de suma importancia para la institución y el departamento, pues se abrió otra página en su historia sobre comunicación, ya que relativamente es una oficina joven, con un personal dinámico, comprometido y abierto al cambio.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO

### 1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

#### 1.1.1. Objetivo General

Elaborar un diagnóstico que permita conocer los procesos de comunicación y las funciones que emplea el Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.

#### 1.1.2. Objetivos Específicos

- Describir la situación actual del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.
- Identificar las barreras comunicacionales que limiten el funcionamiento de del departamento.

### 1.2. INSTITUCIÓN

#### **Municipalidad de San Miguel Petapa, Guatemala**

“Es una institución autónoma que procura el fortalecimiento económico del municipio, a efecto de poder realizar las obras y prestar los servicios que les sean necesarios” (Constitución Política de Guatemala, en el Régimen Municipal, Capítulo VII, Artículos 253-255), entre otras actividades podemos mencionar:

- Prestación de servicios: agua potable, extracción de basura, ornato, cementerio, piso plaza, mercado, salud, educación, recreación, entre otros.
- Ejecución de obras públicas: señalizaciones, áreas verdes, repavimentación de vías de comunicación, drenajes, nuevos sistemas de agua potable, nuevos centros de capacitación, entre otros.
- Planificación del desarrollo del territorio: catastro

Las autoridades municipales son elegidas en forma popular, directa y de manera democrática, su mandato dura 4 años. El alcalde es la máxima autoridad de la municipalidad, se encuentra al frente de la administración política del municipio. Su obligación consiste en defender los intereses de sus conciudadanos mediante la ejecución de las políticas locales que tengan por objetivo la mejora de su calidad de vida. La municipalidad percibe ingresos por los siguientes rubros: Aportes constitucionales y por ingresos propios como: el cobro de impuestos, tasas y arbitrios municipales de la jurisdicción del municipio como el Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-, licencia de construcción, servicio de agua municipal, boleto de ornato y derecho de circulación de la Policía Municipal de Tránsito -PMT-.

#### 1.2.1. Ubicación Geográfica

La Municipalidad de San Miguel Petapa se encuentra ubicada en la 1ra. Calle 1-56 zona 1, San Miguel Petapa, PBX: 6662-1111, Fan Page, Facebook: Municipalidad San Miguel Petapa.

#### 1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

A la fecha no existen.



### 1.2.3. Antecedentes o Historia

San Miguel Petapa es el municipio más pequeño del departamento de Guatemala, está ubicado al sur Oriente de la capital. Su extensión territorial es de 23 mil kilómetros cuadrados. Con altura de 1,285 metros sobre el nivel de mar, su clima es templado; sus límites geográficos son: al Norte con el Departamento de Villa Nueva y Guatemala, al Este con el municipio de Villa Canales; al Sur con el municipio de Amatitlán y al Oeste con Villa Nueva. Su cabecera municipal se encuentra a una distancia de 20 kilómetros de la ciudad capital.

La división política y administrativa se encuentra de la siguientes manera: cuenta con un pueblo, una Aldea y dos caseríos, además dentro de su jurisdicción se encuentran las colonias: San Antonio, Santa Inés Petapa, Villa Hermosa I y II, Los Alamos, Granjas Gerona, Israel, Santa Teresita II al IV, El Cortijo, San Miguel, Las Margaritas, Finca Guillén, Valles de San Miguel, Rivera del Río, Centenario, Luisa Alejandra I y II, Playa de Oro, Villas de Petapa, Paraje Las Palmas, Nuevo Amanecer, Arenera, Aguilar Hernández, El Frutal, Papalha, El Bosque, Villas de San Lázaro, Prados de Villa Hermosa, San José, Fuentes del Valle, Condominio la Joya, Fuentes del Valle 1, Paseo de las Fuentes y Altos de Fuentes. La demografía ha ido en aumento, por lo que se estima que existe una población alrededor de 90, 664 habitantes entre niños, jóvenes y adultos.

- **Industria**

La industria es un factor determinante en la economía ya que funcionan plantas industriales de diversos géneros como productos alimenticios, tejidos, muebles, materiales de construcción, artículos sanitarios, entre otros.

- **Vías de Comunicación**

Las vías de acceso para transportarse a la cabecera municipal de San Miguel Petapa, son: por la Avenida Petapa, Calzada Aguilar Batres y Boca del Monte. Como medios de transporte se encuentran los buses extra urbanos que hacen el siguiente recorrido: 1. Desde la Central de Mayoreo CENMA, luego continúa al municipio de Villa Nueva y por último al municipio de San Miguel Petapa; 2. Desde el Trébol, Avenida Petapa hasta llegar al municipio; 3. Desde el Obelisco, ciudad capital, Boca del Monte hasta llegar a Villa Hermosa 2. Por último los buses Transurbanos que hacen su recorrido desde el Trébol zona 12 de la ciudad capital, pasando por la Avenida Petapa hasta llegar a Villa Hermosa 1 y 2.

- **Cultura e identidad**

El poblado es uno de los más antiguos, de origen prehispánico y ascendencia cakchiquel en la rama de los Petapas. En Petapa, además del español se habla pocomam y pocomchí.

- **Costumbres y tradiciones**

La fiesta patronal se celebra en honor al Santo Patrono, San Miguel Arcángel, durante la celebración se presencian danzas folklóricas como La Conquista y Partideños. La fiesta titular se celebra los días 29 y 30 de septiembre.

- **Historia**

“San Miguel Petapa ha vivido dos traslados y tres asentamientos diferentes”. El primer traslado, producto de la Inundación de 1762, conocida como Diluvio de San Dionisio, y el segundo, debido al Terremoto de 1830, propiciando tres fundaciones del Pueblo, cubriendo las siguientes temporalidades y espacios:

1. Primer Pueblo, hoy Villa Canales, (1549 – 1762).
2. Segundo Pueblo, entre el Valle de la Horca y el Llano de la Majada, hoy Cementerio Municipal, (1763 –1830).
3. Tercer Pueblo, Valle de la Horca, población actual. (Desde 1831).”

La población se dividió en 1762 utilizando como justificación la Inundación de San Dionisio, creándose una población destinada para ladinos, recibiendo el nombre de la Villa de Concepción de las Mesas de Petapa que corresponde actualmente a Villa Nueva, quienes habían solicitado con anterioridad residencia aparte y fundándose una nueva población para los indígenas siempre bajo el nombre de San Miguel Petapa entre el valle de la Horca y el Llano de la Majada”. (González González. (2006) página 138).

#### 1.2.4. Departamentos o Dependencias

Según el “Manual de Organización, Funciones y Descriptor de Puestos 2015 de la Municipalidad de San Miguel Petapa”, se presenta la siguiente estructura organizacional.

- **Consejo 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. Corresponde con exclusividad al Concejo Municipal el ejercicio del gobierno del municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de recursos. Es responsable de ejercer el gobierno municipal y la autonomía del Municipio.

- **Concejal**

Tiene bajo su responsabilidad velar por los intereses y autonomía del Municipio; puede sustituir temporalmente al Alcalde en su ausencia, previa autorización y nombramiento del Concejo Municipal y atender actividades cuya facultad le otorga la Ley. Forma parte del máximo órgano de deliberación y decisión municipal.

- **Síndico**

Es el encargado de velar por la integridad del patrimonio municipal (Bienes muebles e inmuebles), del manejo de la hacienda municipal (Producto de arbitrios, tasas, contribuciones, multas etc.), administración de los fondos que el Estado traslada a la municipalidad (provenientes del Situado Constitucional, IVA-PAZ, Impuesto al Petróleo y sus derivados y sobre Circulación de Vehículo.

- **Alcalde**

Es el personero legal de la municipalidad, jefe del órgano ejecutivo del gobierno municipal; miembro del Consejo Departamental de Desarrollo y Presidente del Consejo Municipal de Desarrollo, siendo responsable del cumplimiento de las disposiciones y resoluciones tomadas por el Concejo Municipal y de propiciar una efectiva administración de la municipalidad.

- **Secretario Administrativo de la Alcaldía Municipal**

Apoya al Alcalde Municipal en la coordinación de aspectos Administrativos y otras funciones que él crea convenientes.

- **Auditoria Interna**

A esta Unidad o al titular de la misma le corresponde velar por la correcta ejecución presupuestaria, implantar un sistema eficiente y ágil de seguimiento y ejecución presupuestaria, crear, proponer y velar porque se cumplan los controles internos y las regulaciones municipales en materia de administración financiera.

- **Gerencia Municipal**

Es la dependencia de la municipalidad encargada de la dirección administrativa de la Municipalidad, en apoyo a al Alcalde, con representatividad del Municipio cuando así sea dispuesto por el alcalde, velando por el estricto cumplimiento de las políticas Municipales.

- **Juzgado de Asuntos Municipales**

El Juzgado de Asuntos Municipales es una unidad técnico administrativa de la municipalidad, cuya función básica es velar por la ejecución de sus ordenanzas, el cumplimiento de sus reglamentos y demás disposiciones legales que se emitan en función de los intereses del Municipio. La base de su creación es el artículo 259 de la Constitución Política de la República de Guatemala y los artículos 90 y 161 del Código Municipal.

- **Dirección de Recursos Humanos**

Esta Dirección técnico administrativa de la Municipalidad es la encargada de velar por la administración y el desarrollo integral del recurso humano institucional a efecto de fortalecer su calidad y que responda a los requerimientos de una administración moderna, capaz de adaptarse a las demandas que plantea la población del municipio.

- **Oficina Municipal de la Mujer –OMM-**

Esta oficina es creada con el propósito de visualizar, ordenar e institucionalizar la participación de la mujer para incidir directamente en la elaboración de políticas públicas municipales orientadas a lograr mayores niveles de equidad de género.

- **Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde –SOSEA-**

Esta secretaria, se encarga del desarrollo de las obras sociales de la esposa del Alcalde, las cuales van enfocadas en beneficio de la población, esta secretaria se encarga de brindar apoyo y coordinar el apoyo de la Municipalidad, en los diversos programas tales como salud, educación, apoyo social, y eventos especiales. Se encarga de velar por el buen funcionamiento de Cemucaf y programas de adulto mayor, centros educativos, y clínica médica municipal. Dentro de otras funciones con énfasis de social.

- **Dirección Administrativa Financiera Municipal –DAFIM-**

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

- **Dirección Municipal de Planificación –DMP-**

El Código Municipal en su artículo 142 establece claramente que: “La Municipalidad está obligada a formular y ejecutar planes de ordenamiento territorial y de desarrollo integral de su Municipio en los términos establecidos por las leyes”. Y para llevar a cabo esta obligación, en el mismo Código, se norma la organización de la oficina Municipal de planificación y el funcionario encargado de la misma.

- **Departamento Municipal de Catastro –DMC-**

El Código Municipal en su artículo 142 establece claramente que: “La municipalidad está obligada a formular y ejecutar planes de ordenamiento territorial y de desarrollo integral de su municipio en los términos establecidos por las leyes”. Y para llevar a cabo esta obligación, en el mismo Código, se norma la organización de la oficina municipal de planificación y el funcionario encargado de la misma.

- **Dirección de Servicios Públicos Municipales –OSPM-**

La función principal de esta Dirección, es la identificación de problemas, planteamiento de soluciones y gestión de apoyos ante entidades gubernamentales y no gubernamentales, relacionados con los servicios públicos que presta la Municipalidad, para garantizar su funcionamiento eficaz, seguro y continuo.

- **Departamento de Fontanería**

Es la unidad de la Municipalidad de San Miguel Petapa, encargada de programar el suministro de agua potable, así como de velar por la pureza de la misma utilizando las cantidades de cloro bajo las especificaciones dadas.

- **Policía Municipal de Tránsito –PMT-**

Es una unidad de la Municipalidad encargada de velar porque el tránsito de vehículos en el municipio de San Miguel Petapa, Guatemala, principalmente, funcione eficientemente, considerando condiciones de seguridad y respeto a las personas, cumpliendo las disposiciones legales emitidas en esa materia.

- **Dirección de Policía Municipal**

La función de esta Dirección es resguardar los bienes de la Municipalidad, así como la seguridad de los funcionarios municipales y vecinos del municipio. Tiene como objetivo establecer los puestos de servicio en materia de seguridad municipal, específicamente en puntos de concurrencia de personas, eventos, centros educativos, hace cumplir las ordenanzas municipales que el señor Alcalde instruya al Director de la Policía Municipal y que sea el ente de regularización de los agentes de la Dirección.

- **Departamento de Desarrollo comunitario**

Según el Decreto 52-87 del Congreso de la República Dicta: Que es función del estado crear las condiciones para que los sectores populares logren su propia superación y participen consiente y permanentemente en la organización solidaria de la sociedad Guatemalteca para el logro del bien común.

- **Bomberos Municipales**

El departamento de bomberos Municipales de San Miguel Petapa, tiene como función principal, el prestar servicios de primeros auxilios, rescate, traslado de pacientes en unidades bomberiles. De igual forma se crean cursos para centros educativos, con capacitación de primeros auxilios, simulacros de evacuaciones en emergencias y desastres naturales.

- **Departamento de Relaciones Públicas**

Objetivo Dar a conocer las políticas que emanen del Concejo Municipal y Alcaldía, así como actividades, planes y programas de todas las dependencias de la Municipalidad, a toda la población y a lo interno de la institución.



Debe también velar por la buena imagen corporativa de la institución, desarrollando las estrategias de publicidad y comunicación necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Es el único ente responsable del manejo, publicación y divulgación, de la información que la Municipalidad tenga a bien enviar a los medios de comunicación, siendo garante de lo que en ella se establezca o se dé a conocer.

- **Departamento de Infraestructura Vial**

El departamento de Infraestructura Vial está encargado del mantenimiento de la red vial del Municipio de San Miguel Petapa, Señalización, Bacheo, limpieza de quíneles, tragantes, y el sistema vial en general.

- **Cultura y Deporte**

Es la unidad de la Municipalidad asignada al fomento y promoción de los valores culturales, de San Miguel Petapa, así como del fortalecimiento de los programas deportivos del municipio.

- **Secretaría Ambiental**

Esta Secretaria de carácter Técnico-Administrativo es creada con el propósito de conservar los recursos naturales del Municipio de San Miguel Petapa. Y la protección del medio ambiente.

- **Departamento de Informática**

Es un departamento de funcionamiento técnico, creado con la finalidad de brindar soporte técnico a todos los equipos de informática propiedad de la municipalidad.

- **Coordinadora Municipal de la Juventud**

La Coordinadora Municipal de la Juventud, es la dependencia de la Municipalidad que vela por el bienestar de la población comprendida en la etapa de la juventud, creando para ello, programas, enfocados al beneficio de la Juventud Petapeña.

- **Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres**

La Coordinadora Municipal para la reducción de desastres, este el ente de la municipalidad encargada de la planificación para respuesta a cualquier incidencia y prevención de las mismas en coordinación con COLREDES, en este caso la COMRED se convierte en el enlace entre la Municipalidad y las comunidades para la prevención y respuesta a emergencias que puedan suscitarse en el Municipio.

- **Deportivo Petapa**

Es una institución adjunta a la, Organización Municipal de San Miguel Petapa que se encargada de la administración del Club Deportivo Petapa, el Club Deportivo Petapa es una institución cuyo compromiso principal es el fomento del deporte en San Miguel.

#### 1.2.5. Misión

Somos una institución autónoma, que vela por el bienestar de la población del Municipio de San Miguel Petapa al trabajar y promover el desarrollo del mismo, administrando sus servicios de manera eficaz y transformando estos servicios en calidad y de atención para sus habitantes, por medio de personal capacitado, eficiente y comprometido, con la búsqueda del bien común.

#### 1.2.6. Visión

Ser una Municipalidad moderna, capaz y eficiente para promover el desarrollo social integral, por medio de programas comunitarios, distribuyendo los recursos municipales de manera equitativa, lo que nos permitirá fortalecer el desarrollo municipal con valores éticos, morales, espirituales y sociales, fomentando la participación y formación ciudadana.

#### 1.2.7. Objetivos Institucionales

A la fecha no existen.

#### 1.2.8. Público Objetivo

La población del Municipio de San Miguel Petapa.



## 1.3. METODOLOGÍA

### 1.3.1. Descripción del Método

Para Hernández, Fernández y Baptista (1997) el método mixto consiste en la unión de los procesos cualitativos y cuantitativos.

Los procesos cualitativos describen de forma detallada situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones, utiliza técnicas como la observación, entrevistas abiertas, revisión de documentos y la interacción de grupos.

Los procesos cuantitativos se analizan a través de métodos estadísticos, las mediciones se transforman en valores numéricos, utiliza técnicas como la encuesta.

### 1.3.2. Técnicas de Instrumentos de Recolección

#### **Procesos Cualitativos**

- Observación
- Documentación bibliográfica
- Entrevistas a profundidad

#### **Procesos Cuantitativos**

- Encuestas

- **Observación**

En la fase del diagnóstico se observó el trabajo que realiza el departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, así como las instalaciones, mobiliario, equipo y recurso humano.

El Departamento de Relaciones públicas fue creado en el año 2012, tomando en cuenta la importancia del mismo. En la actualidad las altas autoridades de la Municipalidad de San Miguel Petapa, asumieron sus cargos el 15 de enero 2016, luego de las elecciones realizadas el 6 de septiembre del año 2015, por esta razón el 99% de los trabajadores del Departamento de Relaciones Públicas, iniciaron sus labores a finales del mes de enero 2016, por lo que en este momento buscan las estrategias de organización más apropiadas para brindar un servicio eficiente.

El personal atiende al público en un horario de 7:30 a 16:30 horas, así como los fines de semana, se encargan de apoyar las actividades que planifican los diferentes departamentos de la Municipalidad.

### **Instalaciones**

El departamento de Relaciones Públicas se encuentra en un espacio físico reducido al final del edificio de la Municipalidad, el rótulo del departamento se encuentra adentro de la oficina de CONRED. La oficina no se localiza en un lugar visible para el público y periodistas que requiere información, además de no contar con un rótulo.

### **Mobiliario y Equipo**

La Oficina cuenta con un mobiliario y equipo adecuado, este consiste en: cámara fotográfica, cámara de video, trípode, escritorios, sillas y computadoras para todo el equipo humano de la oficina, archivos, estanterías y sillas para los visitantes.

## **Recurso humano**

En la Oficina laboran las siguientes personas: El director, la asistente que también es la encargada de la Oficina de Acceso a la Información Pública y asistente del Observatorio de Seguridad Ciudadana, un camarógrafo y un fotógrafo.

Se detecta una carga de trabajo en el director y su asistente, quienes realizan la mayor parte del trabajo en la oficina. El personal es muy dinámico, comprometido y abierto al cambio.

## **Actividades**

Los demás departamentos de la municipalidad se acercan a la oficina de Relaciones Públicas para solicitarles diseños de material, sonido, fotografías, videos y publicaciones entre otros. Los requerimientos los realizan verbalmente, sin cartas, ni correos electrónicos. Algunas veces se reúsan en hacerlo por escrito. Cuando la oficina entrega material tampoco realiza ningún procedimiento.

La Oficina cuenta con el calendario de actividades públicas, en donde el señor Alcalde Municipal participa, el personal de la oficina es el encargado de tomar fotografías y videos, los demás departamentos de la Municipalidad brindan información sobre sus actividades de forma verbal.

- **Documentación bibliográfica**

Para realizar el diagnóstico se consultó el “Manual de organización, funciones y descripción de puestos 2015 de la Municipalidad de San Miguel Petapa”. Se realizaron consultas electrónicas en la página web de la Municipalidad y tesis relacionadas con el municipio, así como el código municipal, para obtener información institucional.

- **Entrevista a profundidad**

Se llevó a cabo una entrevista con el Director de la Oficina de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, Lic. Carlos Chacón, para conocer su opinión sobre cómo está organizado el departamento y cuáles son sus funciones, así como las atribuciones del personal.

El Licenciado Chacón manifestó que la organización de la oficina es fundamental para brindar un buen servicio y llevar un mejor control sobre el trabajo que se realiza en ese departamento. Se mostró muy interesado en contar con un manual de funciones de la oficina, el cual sería la base escrita para un buen desempeño de funciones, capacitaciones para su personal, además de fortalecer la imagen del departamento.

- **Encuestas**

Se realizó una encuesta personal de 8 preguntas a cada trabajador del departamento de Relaciones Públicas, entre ellos: La asistente del Director, Vanesa Herrera; camarógrafo, Hugo Ixcot; y fotógrafo José de la Cruz Orozco.

En las encuestas expresaron su conocimiento sobre cómo está organizado el departamento de Relaciones Públicas y cuáles son sus funciones. El personal coincidió en que no cuentan con un organigrama ni con un manual de funcionamiento, para ellos es importante contar con estos instrumentos porque se determina con claridad cuáles son sus funciones y con ello pueden cumplir de forma ordenada con todas las solicitudes.



### 1.3.3 Cronograma del diagnóstico

Actividades	Mes de Febrero 2016											
	Semana 2					Semana 3					Semana 4	
	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	
	Observación y recopilación de información											
Entrevistas y encuestas												
Análisis del diagnóstico												
Presentación de informe final del diagnóstico												

Fuente: Patricia Herrera

## 1.4. RECOPIACION DE DATOS

### 1.4.1 Ficha de encuesta

- **Universo:** Personal del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.
- **Tipo de encuesta:** Entrevista personal.
- **Fecha de realización:** 18 de febrero 2016

No.	Ficha de Encuesta
1	¿Sexo?
2	¿Conoce cuáles son los objetivos del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa?
3	¿Cuántas personas integran la Oficina de Relaciones Públicas?
4	¿Conoce usted cuales son las funciones del Departamento de Relaciones Públicas?
5	¿Conoce usted el trabajo que realizan sus compañeros de oficina?
6	¿La oficina de Relaciones Públicas cuenta con un organigrama?
7	¿Existe un manual de funcionamiento y organización del Departamento de Relaciones Públicas?
8	¿Para usted es importante un manual de funcionamiento y organización del departamento de Relaciones Públicas?

Fuente: Patricia Herrera

#### 1.4.2. Resultado de las encuestas

No.	Ficha de Encuesta	Resultados
1	¿Sexo?	2 personas Masculino 1 persona Femenino
2	¿Conoce cuáles son los objetivos del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa?	2 empleados si conocen los objetivos del departamento de Relaciones Públicas 1 no conoce los objetivos,
3	¿Cuántas personas integran la Oficina de Relaciones Públicas?	2 personas contestaron que 4 personas 1 empleado contesto que 3 personas
4	¿Conoce usted cuales son las funciones del Departamento de Relaciones Públicas?	3 respondieron que si conocen las funciones del Departamento de Relaciones Públicas.
5	¿Conoce usted el trabajo que realizan sus compañeros de oficina?	3 manifestaron que si conocen el trabajo que realizan sus compañeros de oficina
6	¿La oficina de Relaciones Públicas cuenta con un organigrama?	3 contestaron que la oficina de Relaciones Públicas no cuenta con un organigrama
7	¿Existe un manual de funcionamiento y organización del Departamento de Relaciones Públicas?	3 respondieron que la oficina de Relaciones Públicas no cuenta con un Manual de funcionamiento y organización
8	¿Para usted es importante un manual de funcionamiento y organización del departamento de Relaciones Públicas?	3 contestaron que si es importante un Manual de Funcionamiento y organización.

Fuente: Patricia Herrera

1.4.3. Tabla Comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

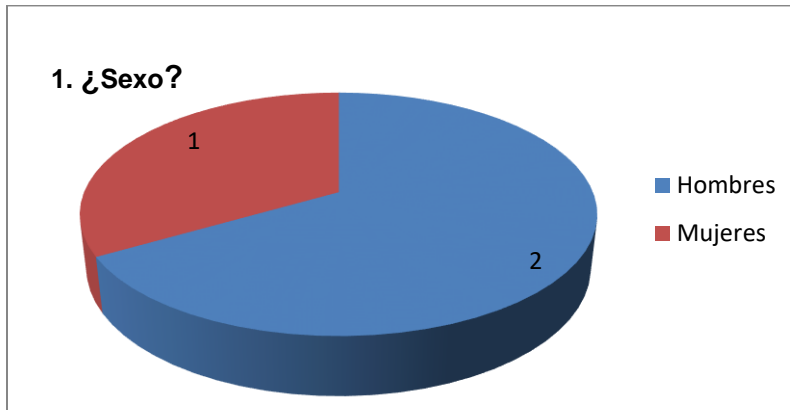
No.	Ficha de Encuesta	Resultados	Nombres
1	¿Sexo?	2 personas Masculino  1 persona Femenino	José Orozco Hugo Ixcot  Vannesa Herrera
2	¿Conoce cuáles son los objetivos del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa?	2 empleados si conocen los objetivos del departamento de Relaciones Públicas  1 no conoce los objetivos,	José Orozco Vannesa Herrera  Hugo Ixcot
3	¿Cuántas personas integran la Oficina de Relaciones Públicas?	2 personas contestaron que 4 personas  1 empleado contesto que 3 personas	Hugo Ixcot Vannesa Herrera  José Orozco
4	¿Conoce usted cuales son las funciones del Departamento de Relaciones Públicas?	3 respondieron que si conocen las funciones del Departamento de Relaciones Públicas.	José Orozco Hugo Ixcot Vannesa Herrera
5	¿Conoce usted el trabajo que realizan sus compañeros de oficina?	3 manifestaron que si conocen el trabajo que realizan sus compañeros de oficina	José Orozco Hugo Ixcot Vannesa Herrera
6	¿La oficina de Relaciones Públicas cuenta con un organigrama?	3 contestaron que la oficina de Relaciones Públicas no cuenta con un organigrama	José Orozco Hugo Ixcot Vannesa Herrera
7	¿Existe un manual de funcionamiento y organización del Departamento de Relaciones Públicas?	3 respondieron que la oficina de Relaciones Públicas no cuenta con un Manual de funcionamiento y organización	José Orozco Hugo Ixcot Vannesa Herrera
8	¿Para usted es importante un manual de funcionamiento y organización del departamento de Relaciones Públicas?	3 contestaron que si es importante un Manual de Funcionamiento y organización.	José Orozco Hugo Ixcot Vannesa Herrera

Fuente: Patricia Herrera

#### 1.4.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

Encuesta realizada a trabajadores del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.

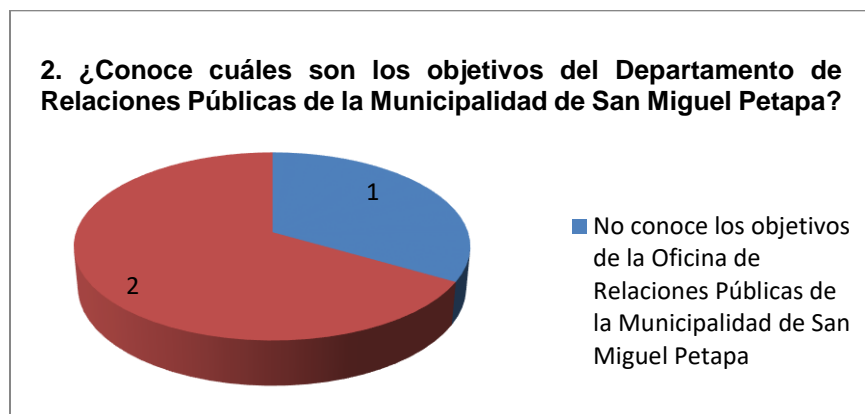
**Grafica 1**



Fuente: Epesista Patricia Herrera 2016

Las personas que trabajan en el Departamento de Relaciones Públicas de Municipalidad de San Miguel Petapa, en su mayoría son hombres siendo un total de dos hombres y una mujer.

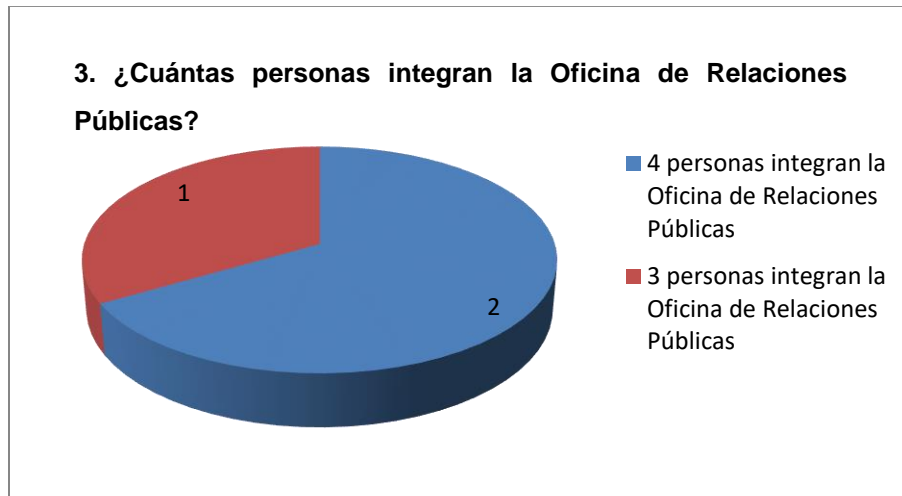
**Gráfica 2.**



Fuente: Epesista Patricia Herrera 2016

Vemos en la gráfica que dos personas si conocen los objetivos de la Oficina y una no, por lo que se puede interpretar que la mayoría los conoce.

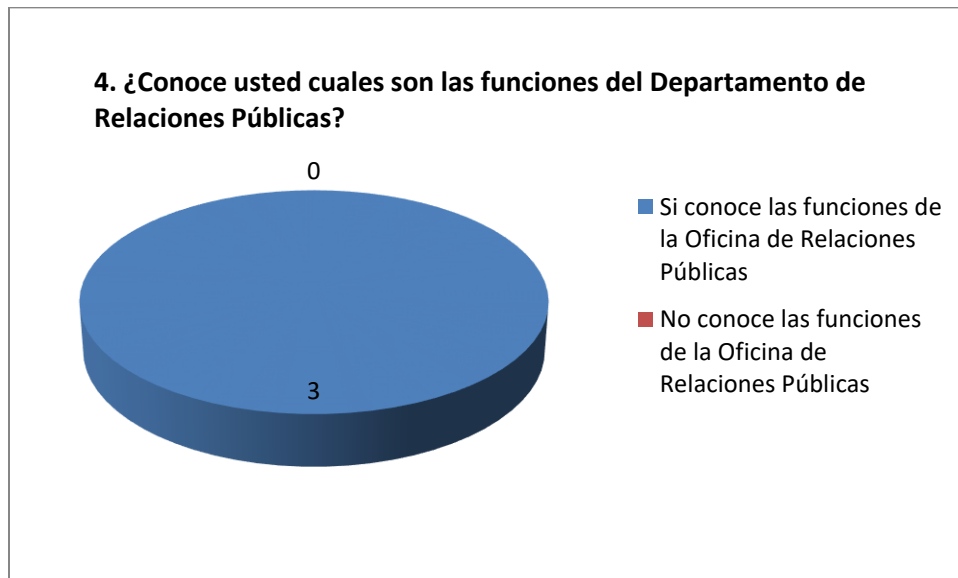
**Gráfica 3.**



Fuente: Epesista Patricia Herrera 2016

En su mayoría conocen que el equipo humano de Relaciones Públicas, la integran 4 personas, mientras que una persona no.

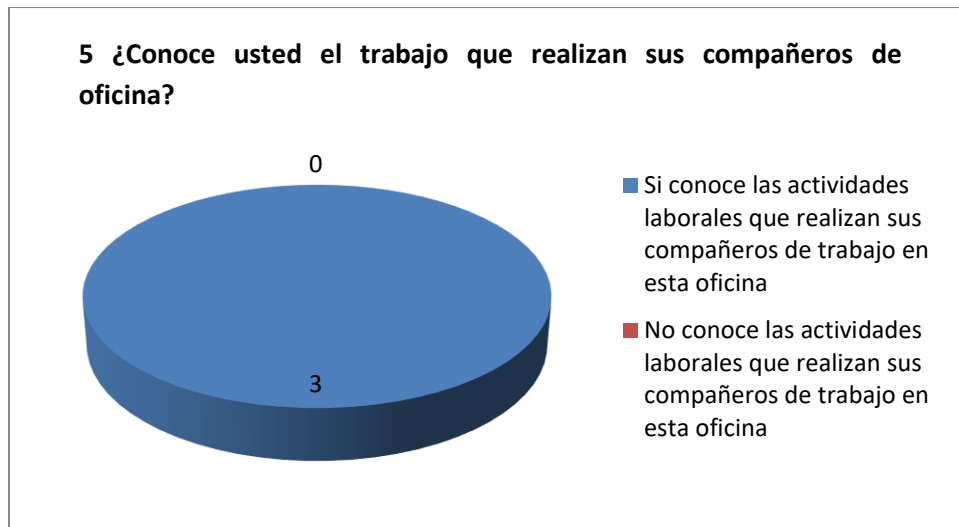
**Gráfica 4.**



Fuente: Epesista Patricia Herrera 2016

Todos los empleados saben cuáles son las funciones del Departamento de Relaciones Públicas.

**Gráfica 5.**



Fuente: Epesista Patricia Herrera 2016

Los empleados conocen el trabajo que realizan sus compañeros de oficina.

**Grafica 6.**



Fuente: Epesista Patricia Herrera 2016

Los trabajadores contestaron que no existe un organigrama en el Departamento de Relaciones Públicas.

**Grafica 7.**



Fuente: Epesista Patricia Herrera 2016

Según los empleados no existe un manual de organización en el Departamento Relaciones Públicas.

**Grafica 8.**



Fuente: Epesista Patricia Herrera 2016

Los empleados contestaron que si es importante un manual de organización en el Departamento de Relaciones Públicas. Se les preguntó porque es importante un manual de funcionamiento y organización en la Oficina y esto contestaron: es necesario para saber las funciones; para trabajar ordenadamente; y para cumplir con todo el trabajo.



## 1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

### 1.5.1 Fortalezas

- La Municipalidad de San Miguel Petapa, cuenta con un departamento de Relaciones Públicas.
- El departamento de Relaciones Publicas, cuenta con recurso humano calificado.
- Apertura del Director de Relaciones Publicas, para la implementación de instrumentos que organicen y fortalezcan la Oficina.

### 1.5.2. Oportunidades

- Relaciones Públicas brinda información importante a periodistas y público en general, sobre la Municipalidad de San Miguel Petapa.
- Actitud positiva del personal para su buen desempeño.
- Deseo de Implementar estrategias organizacionales adecuadas, con instrumentos eficientes para la realización de un trabajo ordenado.

### 1.5.3. Debilidades

- La Oficina de Relaciones Publicas, no se encuentra en un lugar visible para el público en general.
- Personal insuficiente para realizar todas las actividades de comunicación.
- No contar con el apoyo de los demás departamentos de la municipalidad para realizar un trabajo ordenado.

### 1.5.4. Amenazas

- Falta de espacio físico en la Municipalidad, para la ubicación de la Oficina de Relaciones Públicas.
- Presupuesto insuficiente para contratar más personal.
- No contar el apoyo de las altas autoridades de la Municipalidad para realizar los cambios.

## CAPÍTULO II

### 2. PLAN COMUNICACIONAL

#### “ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA”

##### 2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El departamento de relaciones públicas de la municipalidad de San Miguel Petapa, fue creado en el año 2012, anteriormente se contrataban los servicios de agencias de publicidad para realizar trabajos de imagen, comunicación y relaciones públicas. A finales del mes de enero del año 2016, el nuevo personal del departamento inició sus labores y pretende realizar una reorganización para brindar un servicio eficiente y de calidad.

Durante el proceso de observación se comprobó que la oficina se encuentra en un lugar no visible, cuenta con un espacio físico reducido y el rótulo está colocado dentro de otra oficina, esto evita encontrar con facilidad al departamento. Respecto a la comunicación organizacional la oficina no cuenta con un Manual de funcionamiento que determine las principales atribuciones de cada puesto.

Los demás departamentos de la municipalidad no cuentan con información del Departamento de Relaciones Públicas y no conoce los procedimientos para solicitar los servicios de la oficina, generalmente lo realizan de forma verbal, sin que exista alguna evidencia sobre lo solicitado.

El departamento de relaciones públicas cuenta con una página web: <http://munisanmiguelpetapa.gob.gt/> y Facebook: Municipalidad San Miguel Petapa. No todas las oficinas de la municipalidad poseen un teléfono para comunicarse internamente, los jefes de cada departamento cuentan con un teléfono corporativo. El personal de la Municipalidad no cuenta con correo electrónico interno.

## 2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

### 2.2.1. Objetivo General

Presentar un plan de comunicación que fortalezca la comunicación interna del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.

### 2.2.2. Objetivos Específicos

- Sugerir un documento de consulta sobre el funcionamiento del departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.
- Implementar herramientas que mejoren el trabajo en equipo del Departamento de Relaciones Públicas.
- Incrementar la imagen del Departamento de Relaciones Públicas, dentro de la Municipalidad de San Miguel Petapa.

## 2.3. PÚBLICO OBJETIVO

<b>Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel petapa</b>	
Puesto	Características
Jefe de Relaciones Públicas	Género: Marculino Edad: 40 años Nivel Académico: Universitario Zona Geográfica: Municipio de San Miguel Petapa Nivel Socio Económico: Nivel Medio
Asistente del Departamento de Relaciones Públicas	Género: Femenino Edad: 24 años Nivel Académico: Estudiante Universitario Zona Geográfica: Municipio de San Miguel Petapa Nivel Socio Económico: Nivel Medio
Fotógrafo	Género: Masculino Edad: 55 años Nivel Académico: Nivel Medio Zona Geográfica: Municipio de San Miguel Petapa Nivel Socio Económico: Nivel Medio
Camarógrafo	Género: Masculino Edad: 53 años Nivel Académico: Nivel Medio Zona Geográfica: Municipio de San Miguel Petapa Nivel Socio Económico: Nivel Medio
<b>Departamentos de la Municipalidad de San Miguel Petapa</b>	
Puestos	Características
Jefes de los diferentes Departamentos de la Municipalidad de San Miguel Petapa	Género: Masculino y Femenino Edad: 25 - 60 años Nivel Académico: Universitario Zona Geográfica: Municipio de San Miguel Petapa Nivel Socio Económico: Nivel Medio

Fuente: Patricia Herrera

## 2.4. MENSAJE

- Todos aprendemos de todo.
- Tu orden es nuestro orden.

Los mensajes estarán impresos en el manual de funcionamiento y organización, así como en el material de comunicación para la imagen del Departamento de Relaciones Públicas.

## 2.5. ESTRATEGIAS

El presente plan busca fortalecer la comunicación interna de la oficina de relaciones públicas, a través de diferentes propuestas de organización, trabajo en equipo y mejoramiento de la imagen del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa. Para esto se plantean las siguientes estrategias:

- **Implementación “Manual de Funciones”**
- **Fortalecer el clima laboral**
- **Fortalecer la imagen del departamento de Relaciones Públicas**

## 2.6. ACCIONES COMUNICACIONALES

Para alcanzar la efectividad de las anteriores estrategias se realizarán las siguientes actividades:

- Propuesta “Manual de Funciones” portada e índice.



Elaboración: Patricia Herrera  
Proyecto: Patricia Herrera

Índice	
1. Presentación	01
2. Información Municipalidad de San Miguel Petapa	02
2.1 Breve reseña histórica	03
2.2 Misión	03
2.3 Visión	04
2.4 Valores	04
2.5 Identificación	04
3. Departamento de Relaciones Públicas	05
3.1 Misión	05
3.2 Visión	05
3.3 Objetivos	06
3.4 Funciones	07
4. Organigrama Actual	09
5. Descripción de puestos	10
5.1 Jefe de Relaciones Públicas	10
5.2 Asistente de Relaciones Públicas	13
5.3 Fotógrafo	16
5.4 Camarógrafo	19
6. Propuesta de Organigrama	22
7. Recomendaciones	23

Elaboración: Patricia Herrera  
Proyecto: Patricia Herrera

- Reunión verificación de puestos



**Reunión con Lic. Carlos Chacón,  
Jefe de Relaciones Públicas.**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Reunión con Jhosselyn Vannesa  
Herrera, Asistente de la Oficina de  
Relaciones Públicas.**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Reunión con José de la Cruz  
Orozco, Fotógrafo.**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Reunión con Hugo Javier Ixcot,  
Camarógrafo.**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera

- Presentación “Manual de Funciones



**Presentación del Manual de  
Funciones, al personal de la Oficina  
de Relaciones Públicas**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Presentación del “Manual de  
Funciones” al Alcalde de San Miguel  
Petapa, Lic. Luis Alberto Reyes**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera

- Primer Taller

<b>Primer Taller</b>	
<b>Nombre del Taller</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar la integración del equipo de trabajo del departamento de Relaciones Publicas</li> <li>• Crear un ambiente de confianza entre los empleados</li> <li>• Mejorar capacidades de comunicación interpersonales</li> </ul>
Duración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos horas</li> </ul>
Materiales a utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas en blanco</li> <li>• Lápiz</li> </ul>

Día	Jueves 16 de junio 2016
Hora	De 10:00 a 12:00 horas
Lugar	Área protegida "La Cerra", San Miguel Petapa (20km de la ciudad).
Expositor	Licda. Zulena Cobos, Asesora del Centro de Atención Psicológica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el Municipio de San Miguel Petapa.



- Segundo Taller

<b>Segundo Taller</b>	
<b>Nombre del Taller</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la comunicación, cooperación y armonía entre los empleados del departamento de Relaciones Públicas.</li> <li>• Brindar técnicas para trabajar en equipo.</li> </ul>
Duración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos horas</li> </ul>
Materiales a utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas en blanco</li> <li>• Lápiz</li> <li>• Globos</li> <li>• Lazo</li> </ul>

Día	Jueves 23 de junio 2016
Hora	De 10:00 a 12:00 horas
Lugar	Área protegida "La Cerra", San Miguel Petapa (20km de la ciudad).
Expositor	Licda. Zulena Cobos, Asesora del Centro de Atención Psicológica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el Municipio de San Miguel Petapa.

- Propuesta de diseño “Tríptico ventana con tarjetas”



**Oficina De Relaciones Públicas**  
¿Que Hacemos?

**Dar a conocer**  
Actividades, planes y programas del Alcalde y las unidades de la Municipalidad.

**Cuidar**  
La buena imagen del Alcalde y la Municipalidad con estrategias de publicidad y comunicación.

**Convocar**  
y brindar información a los medios de comunicación.

**Nuestro Equipo**

**Carlos Chacón**  
Jefe de Relaciones Públicas.

**Jhoselyn Herrera**  
Asistente del Departamento de Relaciones Públicas.

**José Osorio**  
Fotógrafo.

**Hugo Ixoot**  
Camarógrafo.

**Nuestros Servicios**

Sonido. Fotografía.

Video. Material de comunicación.

Diseño. Redes sociales.

Convocatoria y atención a Periodistas.

**¿Cómo puedes solicitar nuestros servicios?**

A través de una carta.

Una orden de servicios.

Por correo electrónico. (rpmunipetapa@gmail.com)

**Nuestras Recomendaciones**

1. Presentar tu agenda de actividades por semana o por mes.
2. Solicitar la orden de servicios en la ventanilla del Departamento de Relaciones Públicas.
3. Solicitar los servicios con anticipación.

Diseño: José Tolico y Vannesa Herrera  
Proyecto: Patricia Herrera

- Reunión de incidencia para la ampliación física y colocación de rótulo del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.



**Reunion de incidencia con el jefe de Relaciones Públicas,  
para la ampliación física y colocación de rótulo,  
en el departamento de Relaciones Públicas.**

Fotografía Epsista Patricia Herrera

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### “ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA”

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

##### 3.1.1. Financiamiento

Para ejecutar las actividades de las “Estrategias para el fortalecimiento de la comunicación organizacional e imagen del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa” fue financiada por la Municipalidad de San Miguel Petapa y la Epesista, el total de lo invertido fue Q.30,976.20

##### 3.1.2. Presupuesto

No	Descripción del producto	Cantidad	Precio Unitario	Total	Financiamiento	Monto
1	<b>Reuniones:</b> 1 reuniones de incidencia.  1 reunión de revisión de puestos  1 reunión de validación	2  4  2	15.00  15.00  15.00	Q. 30.00  60.00  30.00	Epsista	Q. 120.00
2	<b>Talleres:</b> 2 talleres Refacción para los participantes	16	15.00	240.00	Oficina de Relaciones Públicas	240.00
3	<b>Elaboración de material:</b> Manual de funciones  Tríptico Ventana  Tarjetas de imagen	8  30  150	18.15  4.70  1.60	145.20  141.00  240.00	Oficina de Relaciones Públicas y Epesista  Oficina de Relaciones Públicas y Epesista	526.20
4	Presentación del manual	6	15.00	90.00	Epesista	90.00
5	Consultoría Comunicacional	3 meses	10,000.00	30,000.00	Epesista	30,000.00
<b>Total Presupuesto</b>						<b>Q.30,976.20</b>

### 3.1.3. Beneficiarios

La presente estrategia, tuvo como finalidad beneficiar al personal de la Oficina de Relaciones Públicas y los jefes de los diferentes departamentos de la Municipalidad de San Miguel Petapa, que solicitan los servicios de Relaciones Públicas.

### 3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Lic. Luis Alberto Reyes	Alcalde Municipal	Autorización de acciones
Carlos Chacón	Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas	Autorización para ejecución de las actividades de la estrategia.  Gestión para la ampliación física de la Oficina.  Firma de cartas para solicitudes de lugar mobiliario y refacciones para las reuniones y talleres.
Jhosselyn Vannesa Herrera	Asistente de Relaciones Públicas	Apoyo en la logística para todas las actividades realizadas de la estrategia.
Hugo Ixcot	Camarógrafo	Fotografías de acciones de la estrategia
José de la Cruz Orozco	Fotógrafo	Fotografías de acciones de la estrategia.
José Tolico	Practicante de Diseño en la Oficina de Relaciones Públicas	Apoyo en el diseño de tríptico ventana y tarjetas.
Abner Aic	Conductor de la móvil de perifoneo	Gestión de transporte para el traslado de Personal a la "Cerra" donde se realizaron los talleres.
Solsire Acevedo	Jefe de Desarrollo Comunitario	Logística e impresiones
Licda Zulena Cobos	Asesora del Centro de Atención Psicológica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	Conferencista en capacitaciones sobre "Trabajo en Equipo".

### 3.1.5. Área Geográfica de Acción

La estrategia se ejecutó en la Oficina de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, que se encuentra en el primer nivel del edificio municipal a un costado del salón social, ubicado en la 1ra. Calle 1-56 zona 1, San Miguel Petapa.

### 3.1. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

- **PRIMERA ESTRATEGIA DESARROLLADA: IMPLEMENTACIÓN “MANUAL DE FUNCIONES”**

#### **Objetivo comunicacional**

- Sugerir un documento de consulta sobre el funcionamiento del departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.

#### **Descripción**

El Manual de Funciones, tiene como propósito determinar las principales atribuciones de cada puesto, con el fin de facilitar el trabajo de sus integrantes y de esa manera optimizar el servicio que se brinda a los distintos tipos de públicos que visitan dicha oficina. Asimismo se crearon la misión, visión y organigrama.

#### **Acciones desarrolladas**

- **Acción 1**

Reunión con el personal de la oficina de relaciones públicas en donde se verificó las atribuciones del personal y se elaboró la misión y visión, día martes 17 de mayo 2016, en la Oficina de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, a las 8:00 horas, 4 personas.

- **Acción 2**

Edición y diagramación del Manual de Funciones, del 23 de mayo al 29 de junio 2016

- **Acción 3**

Reunión con el Jefe de Relaciones Públicas en donde se validó el Manual de Funcionamiento de la Oficina de Relaciones Públicas, realizada el viernes 8 de julio 2016, a las 9:00, en la oficina de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, 2 personas.

- **Acción 4**

Impresión del Manual de Funciones, del 11 al 15 de julio 2016.

- **Acción 5**

Presentación y distribución del “Manual de Funciones”, al personal de la Oficina de Relaciones Públicas, el día lunes 18 de julio 2016, en el salón continuo de la Municipalidad de San Miguel Petapa, a las 10:00 horas, asistieron 6 personas.

- **Reunión con el personal de la Oficina de Relaciones Públicas, para verificar atribuciones.**



**Reunión con Lic. Carlos Chacón,  
Jefe de Relaciones Públicas.**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Reunión con Jhosselyn Vannesa  
Herrera, Asistente de la Oficina de  
Relaciones Públicas.**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Reunión con José de la Cruz Orozco,  
Fotógrafo.**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Reunión con Hugo Javier Ixcot,  
Camarógrafo.**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



- Presentación del “Manual de Funciones” al personal de la Oficina de



**Manual de Funcionamiento y Organización  
Departamento de Relaciones Públicas  
Municipalidad de San Miguel Petapa**

Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Presentación del Manual de Funcionamiento y Organización, al personal de la Oficina de Relaciones Públicas**

Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Personal de la Oficina de Relaciones Públicas**

Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Presentación del “Manual de Funciones” a la Jefa de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Miguel Petapa**

Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Presentación del “Manual de Funciones” al Alcalde de San Miguel Petapa, Lic. Luis Alberto Reyes**

Fotografía Epsista Patricia Herrera

- **SEGUNDA ESTRATEGIA DESARROLLADA: FORTALECER EL CLIMA LABORAL**

### **Objetivo comunicacional**

- Implementar herramientas que mejoren el trabajo en equipo del Departamento de Relaciones Públicas

### **Descripción**

Se realizó el primer taller sobre “Relaciones Interpersonales” dirigido a los empleados del departamento de Relaciones Públicas, del día jueves 16 de junio 2016, de 10:00 a 12:00 horas, en el área protegida “La Cerra”, San Miguel Petapa (20km de la ciudad), expositora Licda. Zulena Cobos, Asesora del Centro de Atención Psicológica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el municipio de San Miguel Petapa. Participaron 7 personas en total.

Se realizó el segundo taller sobre “Trabajo en equipo” dirigido a los empleados del departamento de Relaciones Públicas, del día jueves 23 de junio 2016, de 10:00 a 12:00 horas, en el área protegida “La Cerra”, San Miguel Petapa (20km de la ciudad), expositora Licda. Zulena Cobos, Asesora del Centro de Atención Psicológica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el municipio de San Miguel Petapa. Participaron 9 personas en total.

### **Acciones desarrolladas**

#### **Acción 1**

- Realización de primer taller sobre “Relaciones Interpersonales”

#### **Acción 2**

- Realización de segundo taller sobre “Trabajo en equipo”

- **Primer taller “Relaciones Interpersonales”**



**Asistentes al taller Relaciones Interpersonales**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Licda. Zulena Cobos, conferencista**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Participantes al taller de “Relaciones Interpersonales”**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera

- Segundo taller “Trabajo en equipo”



**Licda. Zulena Cobos, conferencista**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Asistentes a la capacitación** Fotografía  
Epsista Patricia Herrera



**Dinámica de globos**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Dinámica de lazo**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Participantes al taller de “Trabajo en equipo”**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera

- **TERCERA ESTRATEGIA DESARROLLADA: FORTALECER LA IMAGEN DEL DEPARTAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS**

### **Objetivos comunicacionales**

- Incrementar la imagen del Departamento de Relaciones Públicas

### **Descripción**

Se elaboraron 30 trípticos ventanas con tarjetas, que contiene información sobre el departamento de Relaciones Públicas, con el propósito que los jefes de los demás departamentos de la municipalidad de San Miguel Petapa, conozcan a profundidad las funciones de la oficina.

Se realizó una reunión de incidencia con el jefe de Relaciones Públicas, el día 3 de mayo 2016, a las 10:00 horas, en donde participaron 2 personas, para la ampliación del espacio físico de la oficina, además de colocar en un lugar visible el rótulo del departamento.

### **Acciones desarrolladas**

- **Acción 1**

Diseño trípticos ventana con tarjetas, del 20 de junio al 08 de julio 2016.

- **Acción 2**

Elaboración trípticos ventana con tarjetas, del 11 al 15 de julio 2016.

- **Acción 3**

Distribución del tríptico ventana con tarjetas, 18 de julio 2016.

### **Reunión de incidencia**

- **Acción 4**

Reunión de incidencia con el Lic. Carlos Chacón para la ampliación física y colocación de rótulo de la oficina de Relaciones Públicas, realizada el 3 de mayo 2016.

- Elaboración Tríptico Ventana con tarjetas



**Tríptico Ventana**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Tarjetas con información**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



- **Distribución de tríptico ventana con tarjetas**



**Entrega del tríptico ventana con tarjetas al Alcalde  
de San Miguel Petapa, Lic. Luis Alberto Reyes**

Fotografía Epsista Patricia Herrera

## **Incidencia para la ampliación física de la oficina de Relaciones Públicas**



**Reuniones de incidencia con el jefe de Relaciones Públicas,  
para la ampliación de la Oficina y colocación de rótulo**

Fotografía Epsista Patricia Herrera

## Antes, espacio físico de la oficina de Relaciones Públicas



**Rótulo de Relaciones Públicas  
en Oficina de Conred**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Espacio reducido de la oficina  
de relaciones públicas**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Espacio reducido de la oficina  
de relaciones públicas**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera

## Ahora, espacio físico de la oficina de Relaciones Públicas



**Rótulo de Relaciones Públicas  
colocado en un lugar visible**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Oficina del Jefe de Relaciones Públicas**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Oficina de la Asistente, fotógrafo  
y camarógrafo del Departamento  
de Relaciones Publicas Relaciones Públicas**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera



**Oficina de la Asistente, fotógrafo  
y camarógrafo del Departamento  
de Relaciones Publicas**  
Fotografía Epsista Patricia Herrera

### 3.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>Cronograma</b>													
Plan de Comunicación													
Actividades	Mayo				Junio				Julio				
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>“Manual de Funcionamiento”</b>													
Reunión con el personal de la oficina de relaciones públicas para verificar las atribuciones del personal.													
Edición y diagramación del “Manual de Funciones”.													
Reunión con el Jefe de Relaciones Públicas para validar el Manual de Funcionamiento de la Oficina de Relaciones Públicas.													
Impresión del “Manual de Funciones”.													
Presentación y distribución del “Manual de Funciones”.													
<b>Talleres</b>													
Primer Taller sobre “Relaciones Interpersonales”.													
Segundo Taller sobre “Trabajo en Equipo”.													
<b>Tríptico Ventana con tarjetas</b>													
Diseño trípticos ventana con tarjetas.													
Elaboración trípticos ventana con tarjetas													
Distribución del tríptico ventana con tarjetas.													
<b>Incidencia para la ampliación de la oficina de Relaciones Públicas</b>													
Reunión de incidencia con el Lic. Carlos Chacón para la ampliación física y colocación de rótulo de la oficina de Relaciones Públicas.													

Fuente: Patricia Herrera

### 3.3. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
"Manual de Funcionamiento"	6 personas conocen y consultan el "Manual de Funciones" entre ellos los empleados del departamento de Relaciones Públicas, el alcalde Licenciado Luis Reyes y la Jefe del departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad.	<p>-Estamos conscientes que necesitamos más personal. <b>(Jefe de Relaciones Públicas)</b></p> <p>-Es importante conocer y analizar este documento para saber nuestros errores. <b>(Asistente de Relaciones Públicas)</b></p> <p>-Conocer el manual nos hizo recordar nuestras atribuciones y lo que debemos hacer como departamento. <b>(Jefe de Relaciones Públicas)</b></p>
Fortalecer el clima laboral	16 trabajadores de la Oficina de Relaciones Públicas y colaboradores de otros departamentos, participaron en los talleres, de "Relaciones Interpersonales" y "Trabajo en Equipo"	<p>-Es importante trabajar en equipo. <b>(Camarógrafo de Relaciones Públicas)</b></p> <p>-Realmente somos un buen equipo. <b>(Fotógrafo de Relaciones Públicas)</b></p> <p>-Yo quisiera que se hiciera este mismo taller con todo el personal de la Municipalidad. <b>(Gerente de la Municipalidad)</b></p> <p>-Es bueno compartir con los compañeros fuera de la municipalidad. <b>(Jefe de desarrollo Comunitario de la Municipalidad)</b></p> <p>-Tenemos que trabajar en nosotros mismo y luego podemos trabajar con los demás. <b>(Jefe de Juventud, Municipalidad)</b></p> <p>-Siento que conozco más a todos los compañeros <b>(Jefe de Años dorados de la Municipalidad)</b></p>
Fortalecer la imagen del departamento de Relaciones Públicas	<p>Los 30 jefes de los diferentes departamentos de la municipalidad recibieron y consultan el Tríptico Ventana con tarjetas, que contiene información del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa.</p> <p>4 trabajadores del Departamento de Relaciones Públicas cuentan con un espacio adecuado para realizar su trabajo y atender a su público meta</p>	<p>- El material es bien curioso. <b>(Gerente de la Municipalidad)</b></p> <p>-Los colores me encantan <b>(Jefe de Medio Ambiente de la Municipalidad)</b></p> <p>-Yo no conocía al camarógrafo. <b>(Jefe de SOSEA)</b></p> <p>-Solo de nombre conocía al Relacionista Público, ahora ya lo conozco físicamente. <b>(Secretaria del Consejo)</b></p> <p>- Que bueno que ahora podemos llenar una boleta en la Oficina de Relaciones Públicas. <b>(Jefe de CONRED de la Municipalidad)</b></p> <p>-Ahora sé que Relaciones Públicas, convoca a la prensa. <b>(Jefe del Deportivo Petapa)</b></p> <p>-Qué bonita esta la oficina. <b>(Jefe de desarrollo Comunitario de la Municipalidad)</b></p> <p>-La oficina es más espaciosa. <b>(Jefe de Compras)</b></p> <p>-Solicitaremos más muebles para ubicar papelería. <b>(Jefe de Relaciones Públicas)</b></p> <p>- Podemos guardar de mejor forma nuestro material. <b>(Fotógrafo Relaciones Públicas)</b></p> <p>- Admitimos practicantes porque tenemos más espacio. <b>(Jefe de Relaciones Públicas)</b></p> <p>-Ahora ya podemos ver el rótulo. <b>(vecina SMP)</b></p>

## CONCLUSIONES

- Mediante encuestas y entrevistas, realizadas al personal del Departamento de Relaciones Públicas se pudo determinar que era necesario un “Manual de Funcionamiento y Organización”, para determinar las principales atribuciones de cada puesto, con el fin de facilitar el trabajo de sus integrantes y de esa manera optimizar el servicio que se brinda a los distintos tipos de públicos que visitan dicha oficina.
- A través de los talleres sobre “Relaciones Interpersonales” y “Trabajo en equipo” dirigidos al personal de Relaciones Públicas, se logró fortalecer la comunicación entre compañeros de trabajo y reflexionar sobre la importancia que tienen las relaciones interpersonales en la vida laboral.
- Por medio del Tríptico Ventana y las tarjetas, se logró brindar información sobre el Departamento de Relaciones Públicas a los jefes de cada departamento de la Municipalidad de San Miguel Petapa.
- Para la buena imagen de la oficina es necesario que el personal de Relaciones públicas cuente con una camisa institucional, para ser identificados dentro y fuera de la Municipalidad, es por eso que se elaboró un diseño para que en un futuro puedan contar con ella.
- Durante el periodo de observación de la presente investigación se pudo detectar el espacio reducido de la oficina de Relaciones Públicas, asimismo que no se encontraba identificada. Luego de una reunión con el Jefe de Relaciones Públicas, aprobó modificar la oficina y colocar un rótulo en la entrada de la misma. En este momento el público meta identifica el departamento y existe más espacio para ser atendidos. Además el personal cuenta con más espacio para realizar su trabajo.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al jefe de Relaciones Públicas, personal y Jefe de Recursos Humanos, consulten de manera permanente el Manual de Funcionamiento y Organización” para una mejor organización dentro de la oficina.
- Se aconseja contratar más personal para no recargar el trabajo en el personal ya existente.
- Se sugiere que el equipo de Relaciones Públicas realice reuniones cada semana de organización y planificación, para una eficiente coordinación de actividades.
- Se aconseja darle seguimiento a los talleres dirigidos al personal.
- Se recomienda fortalecer la comunicación con los demás departamentos de la Municipalidad, para que fluya la información.
- Se sugiere contar con la camisa institucional para ser identificados dentro y fuera de la Municipalidad.
- Se aconseja darle mantenimiento y redecorar la oficina de Relaciones Públicas, para su buena imagen.



## GLOSARIO

### Término

### Significado

#### **Antecedentes**

Es un término que proviene de un vocablo latino y sirve para referirse a aquello que antecede.

#### **Autonomía**

Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

#### **Barreras comunicacionales**

Es el proceso de transmisión y factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación.

#### **Comunicación social**

Es un campo de estudios interdisciplinarios que investigan la información y la expresión, los medios de difusión masivos y las industrias culturales.

#### **Cronograma**

Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

#### **Deliberación**

Es un acto entendido en cuanto proceso y resultado en el cual se evalúan los pros y contras relevantes con objeto de adoptar una decisión determinada.

#### **Demografía**

Estudio estadístico de las poblaciones humanas según su estado y distribución en un momento determinado o según su evolución histórica.

<b>Diagnóstico</b>	Son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio.
<b>Edición</b>	Preparación de un texto, una obra musical, una película o un programa de radio o televisión para ser publicado o emitido, cuidando de su forma y su contenido.
<b>Gráficas</b>	Se usan para presentar series de datos numéricos en formato gráfico y así facilitan el análisis de grandes cantidades de información.
<b>Información</b>	Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
<b>Integridad</b>	La integridad es la capacidad que tiene de actuar en consecuencia con lo que se dice o lo que se considera que es importante ya sea algo íntegro que se trata de un elemento que tiene todas sus partes enteras.
<b>Manual de funciones</b>	El Manual de Funciones constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización.
<b>Mensaje</b>	Es el objeto central de cualquier tipo de comunicación que se establezca entre dos partes, el emisor y el receptor.

<b>Metodología</b>	Es el conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.
<b>Misión</b>	Se refiere a un motivo o una razón de ser por parte de una organización, empresa o una institución
<b>Objetivo</b>	Se entiende por objetivo a la meta o fin propuesto en una actividad determinada.
<b>Observación</b>	Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.
<b>Organigrama</b>	Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.
<b>Políticas</b>	Son lineamientos que sirven como “marco de referencia” para la operación de uno o varios dominios de negocio, son las “reglas del juego”, las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y ejecución de éstos por los empleados de una organización.

<b>Publico Meta</b>	El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.
<b>Planificación</b>	Planificar es trazar un plan, o sea reunir los medios, y ordenarlos hacia la consecución de un fin, para encaminar hacia él la acción, reduciendo los riesgos de un avance espontáneo.
<b>Procesos Cualitativos</b>	Describen de forma detallada situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones, utiliza técnicas como la observación, entrevistas abiertas, revisión de documentos y la interacción de grupos.
<b>Procesos Cuantitativos</b>	Los procesos cuantitativos se analizan a través de métodos estadísticos, las mediciones se transforman en valores numéricos, utiliza técnicas como la encuesta.
<b>Recopilación de datos</b>	Se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

<b>Recurso Humano</b>	Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.
<b>Relaciones Públicas</b>	Actividad profesional que se ocupa de promover o prestigiar la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades.
<b>Representatividad</b>	Capacidad de actuar en nombre de una persona, de una institución o de un colectivo
<b>Tríptico Ventana</b>	En publicidad y artes gráficas, un tríptico es un folleto informativo doblado en tres partes, por lo regular es del tamaño de una hoja de papel tamaño carta, contiene la información del evento e institución que lo organiza y las fechas, en la cara, en las tres del centro de la hoja vienen los invitados especiales, el contenido de conferencias, horarios, ponentes, recesos, datos de la inauguración y clausura, en la parte posterior se dejan los datos para inscripción e informes.
<b>Vías de comunicación</b>	Son caminos y rutas por las que podemos ir de un lugar a otro y mediante las cuales se conectan los pueblos, las ciudades y los países.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agosto Gómez, Irma Leticia. (2011) Tesis “INFORME DE SISTEMATIZACIÓN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA FORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL GRUPO DE MUJERES DE LA COLONIA AGUILAR HERNÁNDEZ, MUNICIPIO DE SAN MIGUEL PETAPA DEPARTAMENTO DE GUATEMALA” Universidad de San Carlos de Guatemala.
- González González, Rosa María. (2006) Tesis “CONFLICTO SOCIAL Y TRASLADOS DEL PUEBLO DE SAN MIGUEL PETAPA”. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- González López Arcadia Bárbara. (2012) Tesis “ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA CONFERENCIA EPISCOPAL DE GUATEMALA -COMSCEG-” Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Márquez Muñoz, Marco Tulio. (2012) Tesis “ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DESCRIPTOR DE PUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA, GUATEMALA”, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Miranda García, Ana Raquel. (2010) Tesis “ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MIXCO” Universidad de San Carlos de Guatemala.

## EGRAFÍA

- Código municipal decreto número 12-2002, Congreso de la Republica, disponible en [https://www.plazapublica.com.gt/sites/default/files/codigo\\_municipal.pdf](https://www.plazapublica.com.gt/sites/default/files/codigo_municipal.pdf)
- Comunicación organizacional, disponible en [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/sandoval\\_t\\_mj/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf)
- De Guate. Com, Municipios de Guatemala, disponible en <http://www.deguate.com/municipios/pages/guatemala/san-miguel-petapa/historia.php#.Vsc67bThDDc>
- Gestipolis, disponible en <http://www.gestipolis.com/tag/comunicacion-organizacional/>
- Gobierno Navarra, disponible en <http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/5fbd54a1-d7cf-4eaf-9ec3-43ad2fcd3a9e/0/guiaparaelaborarunplandecomunicacion2012x.pdf>
- Municipalidad de San Miguel Petapa, disponible en <http://munisanmiguelpetapa.gob.gt/>
- PnlPalermo Programación Neuro Lingüística, disponible en [http://www.pnlpalermo.com.ar/pnl\\_articulos/significado-de-vision-mision-objetivos-metas-estrategias-y-tacticas/](http://www.pnlpalermo.com.ar/pnl_articulos/significado-de-vision-mision-objetivos-metas-estrategias-y-tacticas/)
- Side Share, disponible en <http://es.slideshare.net/TessieAlejo/qu-es-la-comunicacin-organizacional>

# **ANEXOS**





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



**Encuesta a trabajadores del Departamento de Relaciones Públicas  
de la Municipalidad de San Miguel Petapa, Guatemala.**

Por favor responda las siguientes preguntas marcando en el cuadro o contestando según sea el caso

1. Sexo: M  F

2. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la Oficina de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Miguel Petapa, Guatemala?

SI  NO

3. ¿Cuántas personas integran la oficina de Relaciones Públicas?

4. ¿Conoce usted cuales son las funciones del Departamento de Relaciones Públicas?

SI  NO

5. ¿Conoce usted el trabajo que realizan sus compañeros de oficina?

SI  NO

6. ¿La oficina de Relaciones Públicas cuenta con un organigrama?

SI  NO

7. ¿Existe un manual de funcionamiento y organización de la Oficina de Relaciones Públicas?

SI  NO

8. ¿Para usted es importante un manual de funcionamiento y organización de la Oficina de Relaciones Públicas?

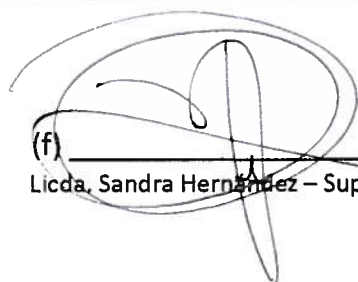
SI  NO

### Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

**Nombre del Alumno (a):** Ingrid Patricia Herrera Ruiz  
**No. De Carné:** 1994-20014  
**Jefe o Encargado (a):** Lic. Carlos Chacón, Jefe de Relaciones Públicas.  
**Institución o Empresa:** Municipalidad de San Miguel Petapa  
**Supervisor de EPSL:** Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 09 / Al: 13	Mayo	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
2	Del: 16 / Al: 20	Mayo	4	x	4	4	4	x	16 hrs.
3	Del: 23 / Al: 27	Mayo	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
4	Del: 30 / Al: 03	Mayo	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
5	Del: 06 / Al: 10	Mayo	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
6	Del: 13 / Al: 17	junio	4	4	4	4	4	x	20 hrs
7	Del: 20 / Al: 24	junio	4	4	4	4	4	x	20 hrs
8	Del: 27 / Al: 01	junio	8	8	8	x	x	x	24 hrs
9	Del: 04 / Al: 08	julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs
10	Del: 11 / Al: 15	julio	8	8	8	8	8	x	40.hrs
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									<b>300 hrs.</b>

(f)   
 Lic. Carlos Chacón, Jefe de Relaciones Públicas

(f)   
 Licda. Sandra Hernández – Supervisora EPSL

UNIDAD DE RELACIONES PUBLICAS  
 MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL PETAPA  
 ADMINISTRACION 2016-2020

