

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



**“PLAN DE ACCIONES PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA  
MUNICIPALIDAD DE PATZÚN, CHIMALTENANGO”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Leonardo Sanahí Curruchich

Carné: 9510150

Previo a portar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Guatemala, octubre de 2,017.

**Consejo Directivo:**

**Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijillio

**Representantes Estudiantiles:**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

**Representantes de Egresados:**

M.A. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura**

Lic. Luís Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Municipio de Patzún



## **Municipalidad de Patzún**

*Chimaltenango, Guatemala, C.A.*

*3ra. Calle 5 -24 zona 01.*

*Teléfonos: (502)7839- 8684 \* 7839 - 8685*

*Página Web: [www.patzun.gob.gt](http://www.patzun.gob.gt)*

Patzún, 21 de 08 de 2017.

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 el(a) estudiante(a) epesista **Leonardo Sanahí Curruchich**, con número de carné: **9510150** 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, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **Comunicación Social** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **5 de Junio** al **28 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Plan de acciones para la comunicación interna de la Municipalidad de Patzún, departamento de Chimaltenango"**, entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **Municipalidad de Patzún, departamento de Chimaltenango.**

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

Atentamente,

  
Lic. Marvin Oswaldo Sipac Yaquí  
Secretario Municipal.



**Trabajando por el Bienestar y Desarrollo**



# Universidad de San Carlos de Guatemala

## Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 16 de octubre de 2017

Estudiante  
Leonardo Sanahí Curruchich  
9510150  
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 **PLAN DE ACCIONES PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE PATZÚN, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO**. 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 distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Fernando Ismael Flores Barrios  
Supervisor EPS de Licenciatura



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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

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

## DEDICATORIA

**A DIOS:** Porque he tenido pruebas de su gran bondad y premiarme con una herramienta más para desenvolverme como persona y como profesional.

**A MARÍA GARCÍA:** Mi esposa por su incondicional apoyo. Y estar conmigo en los momentos más difíciles y hermosos de la vida.

**A MELISA,  
KILARY Y ROCÍO:** Por compartir este logro conmigo. Son y seguirán siendo mi inspiración.

**A MIS PADRES:** Fidelina y Martín. Por su valioso ejemplo y confianza en Dios. Sé que sus oraciones han sido desde siempre y seguirán acompañándome.

**A MIS AMIGAS  
Y AMIGOS:** Personas a quienes he conocido en diferentes momentos, les tengo presente con especial agrado. Muchas gracias, por contribuir en los momentos más oportunos para que pudiera avanzar en mi formación académica.

**Y, finalmente, a la periodista**

**María Christine**

**Zauzich, Q.E.P.D.** Por haber conjugado su profesión de periodista con su entrega al servicio social. Y, soñar como mucha gente con una Guatemala más justa.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por abrir sus puertas para mi formación profesional.

**A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, a las y los docentes que contribuyeron en mi formación.

**A LIC. LUIS PEDROZA GAYTÁN**, por contribuir con su equipo de trabajo en mi formación profesional y su amistad.

**A LIC. SERGIO MORATAYA**, agradecimiento especial por respaldar el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado en el cual tuve ocasión de desenvolverme.

**A LIC. FERNANDO FLORES**, por la motivación e indicaciones recibidas durante el acompañamiento en el Ejercicio Profesional Supervisado.

**A LA MUNICIPALIDAD DE PATZÚN**, particularmente al señor Alcalde Municipal Reyes Patal Yos, por la apertura y respaldo al presente trabajo.

**A LIC. MARVIN OSWALDO SIPAC YAQUÍ**, por las oportunas indicaciones y su ejemplar entrega al trabajo.

**A LICDA. CLAUDIA LETICIA MAGZUL**, por su dedicación y recomendaciones.

**A LAS Y LOS COMPAÑEROS/DE TRABAJO**, quienes incidieron en el presente trabajo. Bendiciones.

**A LICDA: LETICIA SONTAY**, Por su apoyo y amistad desde nuestros inicios en la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

**A MI COLEGA EPESISTA, CLAUDIA VIVIANA CONTRERAS**: Por su valioso apoyo desde el inicio hasta el cierre de este trabajo.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	I
INTRODUCCIÓN .....	III
JUSTIFICACIÓN .....	IV

### CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO .....	1
1.1 Objetivos del diagnóstico .....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2 MUNICIPALIDAD DE PATZÚN, CHIMALTENANGO.....	2
1.2.1 Ubicación Geográfica .....	2
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3 Antecedentes.....	3
1.2.4 Departamentos .....	6
1.2.5 Misión .....	7
1.2.6 Visión.....	7
1.2.7 Objetivos Institucionales .....	8
1.2.8 Público Objetivo.....	8
1.2.9 Organigrama.....	9
1.3 METODOLOGÍA.....	10
1.3.1 Descripción del Método .....	10
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
1.3.3 Cronograma del diagnóstico.....	13
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS .....	14
1.4.1 Gráficas e interpretación de resultados de las encuestas .....	14
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....	26
1.5.1 Fortalezas .....	26
1.5.2 Oportunidades .....	27

1.5.3 Debilidades .....	28
1.5.4 Amenazas .....	28

## CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	30
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	30
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	31
2.2.1 Objetivo General .....	31
2.2.2 Objetivos Específicos .....	31
2.3 PÚBLICO OBJETIVO .....	32
2.4 MENSAJE .....	33
2.5 ESTRATEGIAS .....	33
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	35

## CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	37
3.1 PROYECTO DESARROLLADO .....	37
3.1.1 Financiamiento .....	37
3.1.2 Presupuesto .....	38
3.1.3 Beneficiarios .....	39
3.1.4 Recursos Humanos .....	40
3.1.5 Área Geográfica de Acción .....	40
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	41
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	43
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	44
3.5 CHECK LIST .....	46

CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES .....	49
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	50
BIBLIOGRAFÍA .....	54

E GRAFÍA .....	55
ANEXOS.....	57
• Transcripción de Entrevistas .....	57
• Modelo de la encuesta .....	88
• Matriz o vaciado de las Encuestas.....	92
• Resultado de Encuestas Tabuladas.....	92
• Guía de Entrevista .....	100
• Resultados del Taller.....	102
• Fotografías .....	103
• Trípticos Elaborados .....	107
• Boletín informativo de actividades mensuales .....	115
• Ficha de registro de horas de Práctica Profesional Supervisada ....	116

## **RESUMEN**

**Nombre de la institución:** Municipalidad de Patzún, Departamento de Chimaltenango.

**Proyecto:** “Plan de acciones para la comunicación interna de la municipalidad de Patzún, Chimaltenango.”

### **Objetivos del Proyecto:**

#### **General:**

- Contribuir en los procesos de comunicación interna en la Municipalidad de Patzún, a través de la realización del Ejercicio Profesional Supervisado, EPS, para la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación.

#### **Objetivos Específicos:**

- Identificar las características de la comunicación interna en la Municipalidad de Patzún.
- Contribuir al fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad de Patzún.

#### **Sinopsis del proyecto:**

El presente informe es resultado del Ejercicio Profesional Supervisado, EPS, para la Licenciatura en Ciencias de Comunicación, que impulsa la escuela de esta especialidad, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Se abarcó tres momentos para cumplir con el proceso. La primera consistió realizar un “Diagnóstico de Comunicación Interna” entre marzo y abril del presente año 2,017. Son los contenidos que se describen en el primer capítulo de este informe.

El siguiente momento, y segundo capítulo de este trabajo, fue la preparación de un “Plan de acciones para la Comunicación Interna de la Municipalidad de Patzún”.

Y la tercera etapa descrito en el capítulo tres de este informe, fue la ejecución del plan propuesto, que consistió en la creación de un boletín informativo interno, orientado a informar sobre las labores que desarrolla cada una de las oficinas de esta institución municipal; así mismo la elaboración de ocho trípticos para igual número de oficinas, y la realización de un taller con personal de la institución mencionada. Se calendarizó una reunión con el personal de las oficinas, previo al taller, sin embargo no se realizó por la saturada agenda de actividades en el mes de junio.

En la fase diagnóstica se identificó la buena práctica comunicacional al interior de las oficinas de: Secretaría Municipal, Dirección Administrativa Financiera Integral DAFIM, así como en la Dirección Municipal de Planificación, DMP. Al realizar las entrevistas en otras oficinas, es necesario resaltar que usualmente estaban a cargo de una sola persona. Por ejemplo: la Dirección Municipal de la Mujer, DMM; el Centro Comunitario Digital; Unidad Forestal, Unidad de Gestión Ambiental, entre otros; por lo tanto la comunicación interna de estas oficinas se da más en relación vertical con relación a la alcaldía municipal; y con alguna regularidad una relación horizontal entre las mismas.

Así se notó la necesidad de aumentar la interacción entre las diferentes oficinas; y la importancia de comunicar las acciones que cada una realiza. También se distinguió que se requiere mayor identificación con la Misión y Visión de la institución municipal.

Por ello se planteó propiciar un aumento de comunicación entre oficinas: comunicación horizontal. Se propuso una reunión y un taller que favoreciera la reflexión sobre las tareas que cada oficina realiza y sus logros. En ese mismo sentido se preparó siete trípticos para igual número de oficinas, que describen además de la Misión y Visión de la Municipalidad, las funciones y logros. Los trípticos se compartieron a nivel interno, así como un boletín de actividades también compartido a nivel interno a través de Skype, que además pudiera ser de carácter público.

## INTRODUCCIÓN

Al realizar el diagnóstico comunicacional para la Municipalidad de Patzún, se clarificó la efectividad comunicacional especialmente al interior de las oficinas de Secretaría Municipal, Dirección Municipal de Planificación, DMP y Dirección de Administración Financiera Integral Municipal, DAFIM; en donde existen equipos de trabajo liderados por personas cuya fortaleza es la claridad de sus funciones.

Mientras tanto, cuando se compara la comunicación horizontal, es decir la que se da a nivel general entre todas las oficinas, la fluidez comunicacional es diferente, pues no se da a conocer a nivel interno los logros, avances y actividades que prevé cada uno de los equipos de trabajo, por lo mismo hace falta conocer mejor las funciones de las otras oficinas, sus logros y dificultades.

Por ello, se propuso preparar un boletín informativo de actividades para efectos internos; se preparó también ocho trípticos en donde se describe la misión, visión de la institución municipal en mención, así como las funciones y logros de las oficinas: Secretaría Municipal; Dirección Municipal de Planificación, DMP; Dirección de Administración Financiera Integral Municipal, DAFIM; Unidad de Acceso a la Información Pública; Dirección Municipal de la Mujer, DMM; Policía Municipal de Tránsito, PMT; Unidad de Gestión Ambiental, UGAM; y Ventanilla Única Municipal de Empleo, VUME.

Y, para concretar el proceso, también se realizó un taller con 70 participantes, en donde se procuró obtener apreciaciones de los trabajadores municipales con relación a su trabajo. Así mismo, el taller permitió un espacio para compartir y reafirmar la Misión y Visión de la municipalidad de Patzún. Se espera que luego del proceso del EPS, se procure mayor fluidez comunicacional a través de reuniones mensuales que favorezcan mayor interacción entre los distintos equipos de trabajo; así como fortalecer las coordinaciones internas.

## JUSTIFICACIÓN

Para que una empresa o institución cumpla sus objetivos, necesariamente realiza un proceso comunicacional interna entre las personas que la componen, a partir de ahí se estructura también la comunicación externa o conjunto de códigos informativos que se dirigen hacia un público objetivo.

Así, la Comunicación Interna en una organización o empresa es de vital importancia para el fortalecimiento del clima laboral y favorece una visión conjunta de los objetivos y medios para alcanzarlos.

“La misión de la comunicación interna es crear las condiciones necesarias para la satisfacción de la estrategia general de la organización. En este sentido, la comunicación interna es una estrategia transversal al servicio de las otras”, Nguyen-Thanh, F. (Citado en Webs de Cátedras, (2012).

Por esa razón se planteó distinguir las características principales de la comunicación interna que se ejerce en ella y a la vez contribuir para el fortalecimiento de la misma.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO.**

#### **1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO:**

##### **1.1.1 Objetivo General:**

Describir los procesos comunicación internos de la Municipalidad de Patzún, tanto verticales como horizontales y transversales, que favorecen las buenas prácticas comunicacionales, así como las deficiencias y dificultades que se afrontan.

##### **1.1.2 Objetivos Específicos:**

- Conocer cómo se comunican los jefes o encargados de oficinas entre sí mismos y con los subalternos, para diferenciar los medios por los cuales se comunican.
- Distinguir las buenas prácticas que fortalecen la comunicación interna en la Municipalidad de Patzún, así como los recursos con que se cuenta para garantizar la comunicación interna.
- Identificar las deficiencias y dificultades que debilitan la comunicación interna en la institución edilicia del municipio de Patzún.
- Presentar y ejecutar un plan que contribuya al fortalecimiento de los procesos de Comunicación Internos en la Municipalidad de Patzún.

## **1.2 LA INSTITUCIÓN: MUNICIPALIDAD DE PATZÚN, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO.**

La Municipalidad de Patzún, cuenta su respectivo Concejo Municipal, Secretaría correspondiente, tres directores de oficinas; doce encargados de oficinas técnicas; y hasta la fecha, alrededor de 130 empleados municipales, incluyendo la Corporación.

El personal mencionado realiza funciones para atender los 58,106 habitantes que conforman el municipio. (Instituto Nacional de Estadística, INE. Proyecciones para el año 2,017) distribuidos en más de 45 comunidades rurales y la cabecera municipal. Es de tener en cuenta que Patzún tiene un área territorial de 124 kilómetros cuadrados.

### **1.2.1 Ubicación Geográfica:**

El municipio de Patzún se ubica aproximadamente a 2,200 metros Sobre el Nivel del mar. Su clima es variado entre templado y frío. La municipalidad propiamente funciona en el centro de la población, en 3ª. Avenida 5-50 de la Zona 1.

Patzún colinda, al Norte, con Tecpán Guatemala; al Sur, con los municipios de San Miguel Pochuta y Acatenango; al Este, con Santa Cruz Balanyá y Patzicía. Al Oeste, con San Lucas Tolimán y San Antonio Palopó, ambos del departamento de Sololá.

### **1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas**

La Municipalidad de Patzún está integrada por la Alcaldía Municipal; Secretaría Municipal; Dirección de Administración Financiera Integral Municipal, DAFIM; Encargada de la Unidad de Acceso a la Información Pública; Relacionista Público; Encargados de las secciones de Servicios Municipales como: Tecnología de Información y Comunicación; Comisario de la Policía Municipal de Tránsito (en proceso

de legalización); Dirección Municipal de la Mujer, DMM; Dirección Municipal de Planificación, DMP; y Unidad de Gestión Ambiental, UGAM.

Para cumplir sus funciones la Municipalidad de Patzún está vinculada, con otras instancias, entre ellas: Asociación Nacional de Municipalidades de Guatemala, ANAM; Consejo Departamental de Desarrollo, CODEDE; y a nivel local con las autoridades locales de cada comunidad y cantón, así como con los Consejos Comunitarios de Desarrollo, COCODES.

### **1.2.3 Antecedentes o Historia**

El municipio de Patzún, debido a que ha sido habitado inicialmente por hablantes kaqchikeles, el nombre original del municipio proviene de las voces kaqchikeles: "Pa Su'm", Pa = prefijo de lugar, Su'm = Girasol, es decir Lugar de Girasoles. Se hace referencia a girasoles silvestres, que solía abundar en el último trimestre del año en esta localidad.

No se halla documento que precise la fecha de creación o formalización de la institución edilicia de este municipio, para efectos del presente diagnóstico comunicacional, se cita algunos datos que pueda servir como marco de referencia histórica.

El 18 de mayo de 1,493 familias kaqchikeles provenientes de Iximché, se asentaron en lo que actualmente es Patzún, por lo cual dicha fecha marca el inicio de este municipio, según explica don Rafael Coyote, del Centro de Aprendizaje Maya, CAM. Basado en datos del Memorial de Sololá o Anales de los Kaqchikeles, don Rafael explica que por diferencias que hubo entre las familias en Iximché, con relación a tierras y siembras, se dio la ocasión para que abandonaran aquella ciudad y se asentaran acá en Patzún lugar donde, mucho antes, debieron existir también otros pueblos según las evidencias arqueológicas.

Más adelante, en 1590: “En el mes de diciembre llegó el Gobernador de San Bernardino Patzum, a quien ordenó el Señor Don Francisco, Visitador que vino de Castilla, que mandara a trabajar a todos los pueblos por cuenta de la gobernación. Ese mismo año: “Diego Cote Chuy fue nombrado Gobernador de los tukuchées de Patzún.” (Recinos, A. 2001, p, 140).

“Según el Documento del Archivo General de Centro América (A1.24 Exp. 10217 Leg. 1573) En el año 1703, se le dio el título de Gobernador del pueblo de Patzún, por el período de un año, al indígena Sebastián López Xup, quien era principal del pueblo.” (Citado en Archila, L. y Benitez, J. 2008).

Con los datos previos se deduce que la municipalidad de Patzún, ya había tomado forma desde la época colonial: 1590; más de dos siglos previos al inicio de la vida republicana de Guatemala.

En la época actual, la municipalidad de Patzún, constituye como un ejemplo en la “reducción de la brecha digital”, como lo impulsó durante aproximadamente nueve años quien fungió como Gerente del Programa Munet (Municipios Eficientes y Transparentes) Jorge López Bachiller.

Al no hallar diagnósticos de comunicación interna previos en la Municipalidad de Patzún, excepto una descripción literal del año 2011, de un diagnóstico socioeconómico en el que literalmente se describe: “La comunicación utilizada es verbal, escrita y ambas formas, fluye en forma vertical, desciende del nivel superior hacia los inferiores y de manera horizontal al transmitirse entre miembros del mismo nivel jerárquico”. (Castillo, L. 2011, p.73)

Mientras tanto, para contextualizar mejor, se transcribe una cita del documento Estrategia de Gobierno Electrónico Municipalidad de Patzún:

Con base en el diagnóstico realizado por los funcionarios de la Municipalidad que participaron en el curso de Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, se concluye en la necesidad de que la Municipalidad adquiriera una infraestructura tecnológica de Hardware, Software, Comunicaciones y aplicaciones modernas, ya que no se cuenta con un equipo sofisticado, aun se utilizan maquinas manuales y en la que no es factible ofrecer calidad de servicio....

En el caso de Patzún, la Municipalidad cuenta con unas cuantas computadoras que no cubren todas las necesidades identificadas y adicionalmente, no se cuenta con personal con el nivel de educación necesaria para administrarlos y usarlos.

En este orden de ideas, se puede inferir que hay pocas oportunidades para lograr implementar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC. Por otro lado, hay estrechez económica que no permite que el gobierno local enfatice en la implementación de una Estrategia de Gobierno Electrónico, dado que hay otras necesidades más prioritarias; como el abastecimiento del agua potable a la población.

Adicionalmente, el analfabetismo en el área rural es un factor de afectación porque los padres de familia, en lugar de preocuparse porque sus hijos tengan una mejor educación, están pensando en que sus hijos tengan una alimentación por lo menos básica. Encadenado con el anterior factor, están los pénsum de estudios, que no se focalizan en el uso inteligente de la tecnología. (Autores varios. (2006). Estrategia de Gobierno Electrónico Municipalidad de Patzún.

Con esta cita previa se puede suponer que a estas alturas, más de diez años después, ha de haberse operado cambios significativos, considerando que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, se han incorporado desde aquellos años en la Municipalidad de Patzún.

Actualmente la municipalidad patzunera está integrada de la manera siguiente:

#### **1.2.4 Departamento o dependencias**

Concejo Municipal: Integrado por el Alcalde Municipal: Reyes Patal Yos; Síndico I: Elviro Cocón Boch; Síndico II: Francisco Javier Sicaján; Concejal I: Carlos Sir Sitán; Concejal II Hilario Sipac Ixén; Concejal III: Alejandro Teleguario Ixén; Concejal IV: Cleto Juan Barán Raquec; y Concejal V: José Efraín Cujcuj Raquec.

Comisiones Municipales: Están conformadas todas las que establece el Código Municipal de Guatemala, así:

- ✓ Educación, educación bilingüe intercultural, cultura y deportes.
- ✓ Salud y asistencia social.
- ✓ Servicios, infraestructura, ordenamiento territorial, urbanismo y vivienda.
- ✓ Fomento económico, turismo, ambiente y recursos naturales.
- ✓ Descentralización, fortalecimiento municipal y participación ciudadana. De finanzas.
- ✓ De probidad. De los derechos humanos y de la paz; De la familia, la mujer y la niñez. Para el funcionamiento de la Municipalidad de Patzún, se encuentran las siguientes dependencias:

Y con base al organigrama vigente se estructura la municipalidad así:

- ✓ Alcalde Municipal
- ✓ Asesoría Jurídica
- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Policía Municipal de Tránsito (En proceso de legalización)
- ✓ Juzgado de Asuntos Municipales (En proyección)
- ✓ Recepción
- ✓ Secretaría Municipal

- ✓ Biblioteca Municipal
- ✓ Unidad de Acceso a la Información Pública (Formalizado desde un año)
- ✓ Tecnología de Información y Comunicación: Que incluye Relaciones Públicas, Comunicación Social y Centro Comunitario Digital.
- ✓ Unidad de Gestión Ambiental Municipal, UGAM.
- ✓ Técnico forestal, Técnico ambiental, Guarda bosques, Vivero Municipal.
- ✓ Dirección Municipal de la Mujer, que abarca programas sociales y Programa de Niñez, Juventud y Adulto Mayor.
- ✓ Dirección y Administración Financiera Municipal, DAFIM.
- ✓ Dirección de Planificación Municipal DMP.
- ✓ Ventanilla Única Municipal de Empleo.

#### **1.2.5 Misión:**

Somos un Gobierno Municipal que promueve la auto-sostenibilidad del municipio a través de la cooperación de sus pobladores, que administra los recursos con responsabilidad y transparencia para brindar bienes y servicios que buscan satisfacer las necesidades de sus habitantes.

#### **1.2.6 Visión:**

Ser un Gobierno Municipal auto sostenible, mediante una buena administración pública que busca prestar los servicios básicos de una manera eficiente, para garantizar el bien común de sus pobladores y encaminar el Municipio al desarrollo, con el apoyo de las distintas agrupaciones públicas y civiles.

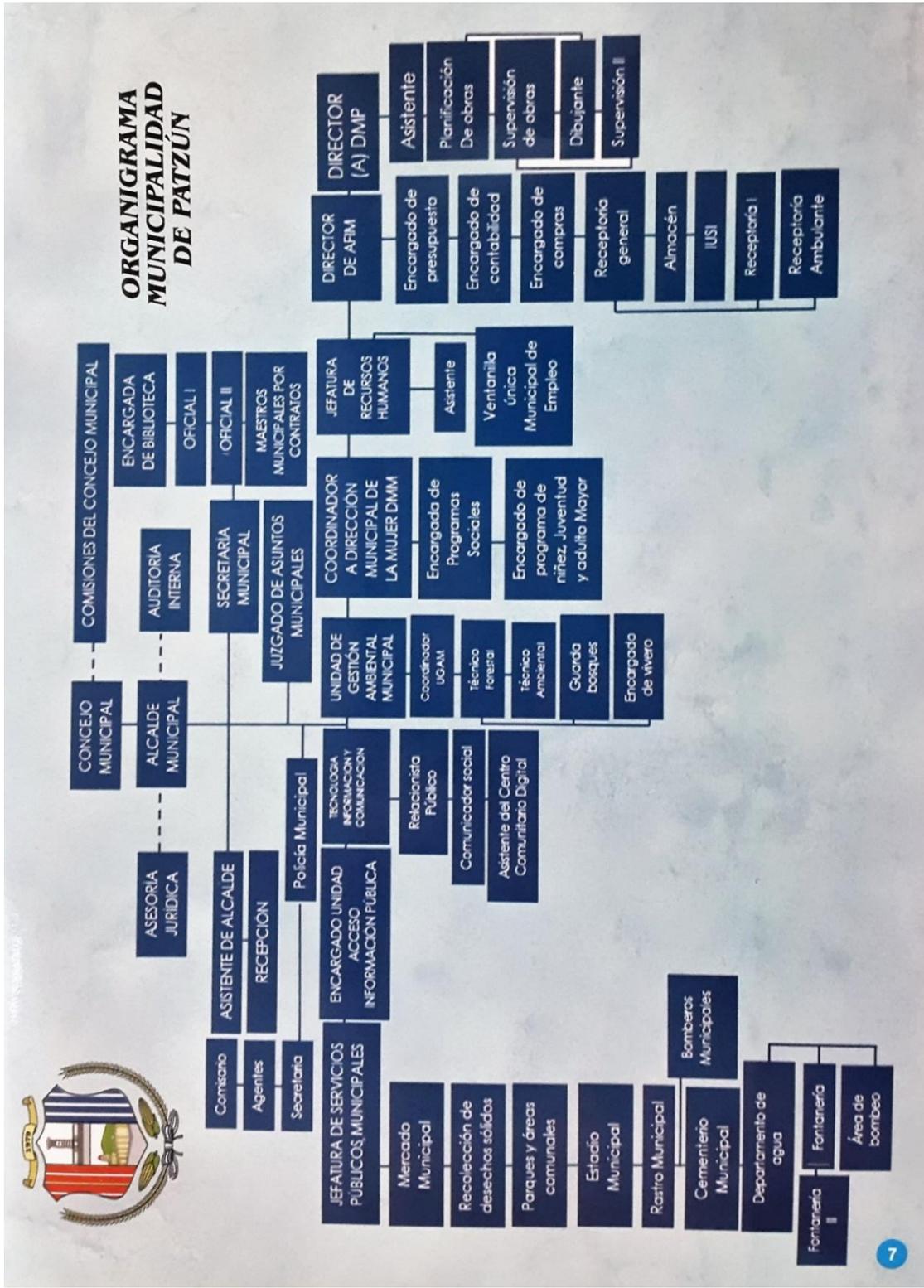
### **1.2.7 Objetivos Institucionales:**

Mejorar las políticas de recaudación para invertirlas en programas y proyectos de servicios públicos, educación, salud preventiva y obras de infraestructura, que contribuyan al desarrollo del municipio y mejoren la calidad de vida de los habitantes patzunereros.

### **1.2.8 Público Objetivo:**

La ciudadanía en general del Municipio de Patzún, tanto del casco urbano como del área rural, que como se mencionó al principio, alcanza una población (según la proyección del Instituto Nacional de Estadística) de 58,106 habitantes para el presente año 2,017.

## 1.2.9 Organigrama



Fuente: Escáner de la Memoria de Labores 2016. Pág. 7  
Municipalidad de Patzún.

### **1.3 Metodología:**

“El método científico puede definirse como el conjunto de tácticas que se emplean para constituir conocimiento. Son estos los pasos e instrumentos que nos llevan a explicar fenómenos, o a establecer relaciones entre hechos”. (Lafuente Ibáñez, C; Marín Egoscozábal, A; 2008, p.2).

#### **1.3.1 Descripción del Método**

“Método es una sucesión de pasos ligados entre sí por un propósito.” (Pardinas, F. 1985, p. 56)

“Método es el procedimiento o serie de pasos que nos llevan a la obtención de conocimientos sistematizados”. (Baena, G. 1994, p. 9)

El método que nos guiará hacia estos objetivos es el método científico. Este que a su vez puede ser cuantitativo, cualitativo o mixto. Y en este caso se aplica un enfoque mixto, debido a la aplicación de entrevistas de profundidad que corresponden a un enfoque cualitativo y que brindarán el punto de vista de los jefes o encargados de oficinas, incluyendo el alcalde municipal.

Mientras tanto, se realizará una encuesta que brindará resultados numéricos y que representarán el punto de vista de los subalternos encuestados, así se espera obtener datos (cuantitativos) de la comunicación vertical (jefes o encargados de oficinas hacia los subalternos y viceversa). También se espera obtener información de carácter horizontal, es decir la comunicación que se genera entre compañeros de trabajo en el mismo nivel jerárquico.

La razón por la que se acude a un método mixto, es para completar los resultados que se obtiene de las entrevistas con quienes tienen personas bajo su responsabilidad. Mientras tanto, se recurre a la encuesta para obtener el punto de vista de los

trabajadores, que al ser un poco más numerosos (130), se toma solamente una muestra aleatoria que consiste en 30 personas.

### **1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección:**

“Técnicas son los pasos que ayudan al método a conseguir su propósito”, (Baena, G. 1994, p. 9) y en términos generales puede decirse que existen técnicas documentales o de investigación de campo.

“Los instrumentos son las herramientas de que se vale el investigador para medir y obtener datos acerca de la intensidad con que se presenta cada uno de los indicadores”. (Chávez, J. 1998, p.57)

Para este caso se recopilará a través de observación, entrevistas de profundidad y también un cuestionario.

#### **Observación y entrevistas de profundidad**

Se realiza un enfoque cualitativo a través de técnicas de: Observación y de entrevistas de profundidad. La observación consistirá en la visita a diferentes unidades o dependencias de la Municipalidad de Patzún, y para ello se utilizan las fichas respectivas.

Parte del enfoque cuantitativo, consistirá en la realizar entrevistas de profundidad sobre la manera en que se comparte la información interna hacia subordinados, los efectos positivos y las posibles dificultades que se descubran. Así se entrevistará al Alcalde Municipal; directores y encargados de oficinas, incluyendo al jefe de los Bomberos Municipales Departamentales.

## **Encuesta**

Se girará una encuesta aleatoriamente a 30 trabajadores municipales. Con la encuesta se evitará la realización de entrevistas individuales que implicarían la inversión de bastante tiempo.

La información que brinden las encuestas servirá para preparar gráficas. Al procurar completar la información obtenida del proceso de observación, entrevistas de profundidad y los resultados de la encuesta estarán sustentada la investigación con enfoque mixto.

## **Fichas de observación:**

Los apuntes en las fichas de observación describirán fecha, ambiente, personas y datos relevantes con relación a la comunicación interna. El epesista asume el papel de “Observador Participante”. Es decir: valerse de la condición de ser parte del espacio a diagnosticar, para obtener datos a diferencia del participante ordinario. El observador participante tiene “Propósito doble: implicarse en las actividades concernientes a la situación social de estudio y observa a fondo dicha situación”. (Valles, M. 1999, p. 150).

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico.

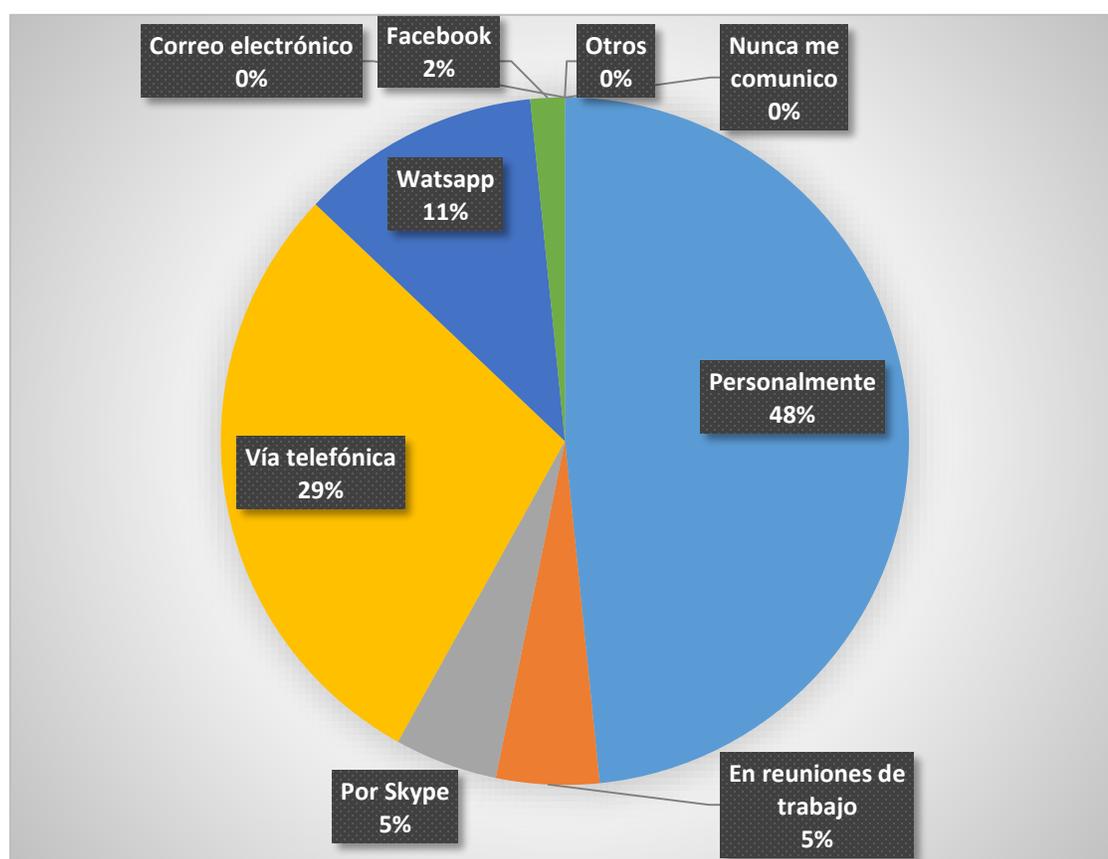
ACTIVIDAD	MARZO				ABRIL				MAYO			
Lectura texto básico	■	■	■	■	■							
Observación		■	■	■	■	■						
Preparar borrador de encuesta.			■	■								
Validar encuesta					■							
Realizar la encuesta						■						
Entrevistas							■	■	■			
Lecturas complementarias.							■	■	■	■		
Sistematización de resultados									■	■	■	
Realización de FODA										■		
Entrega de resultados.											■	

#### 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS:

Los datos recopilados y los instrumentos utilizados se hallan en el anexo del presente informe. Y con base a dichos datos se elaboró la gráfica siguiente y las sucesivas.

**Gráfica No. 1**

**Usualmente, ¿Cómo se comunica con su jefe inmediato?**

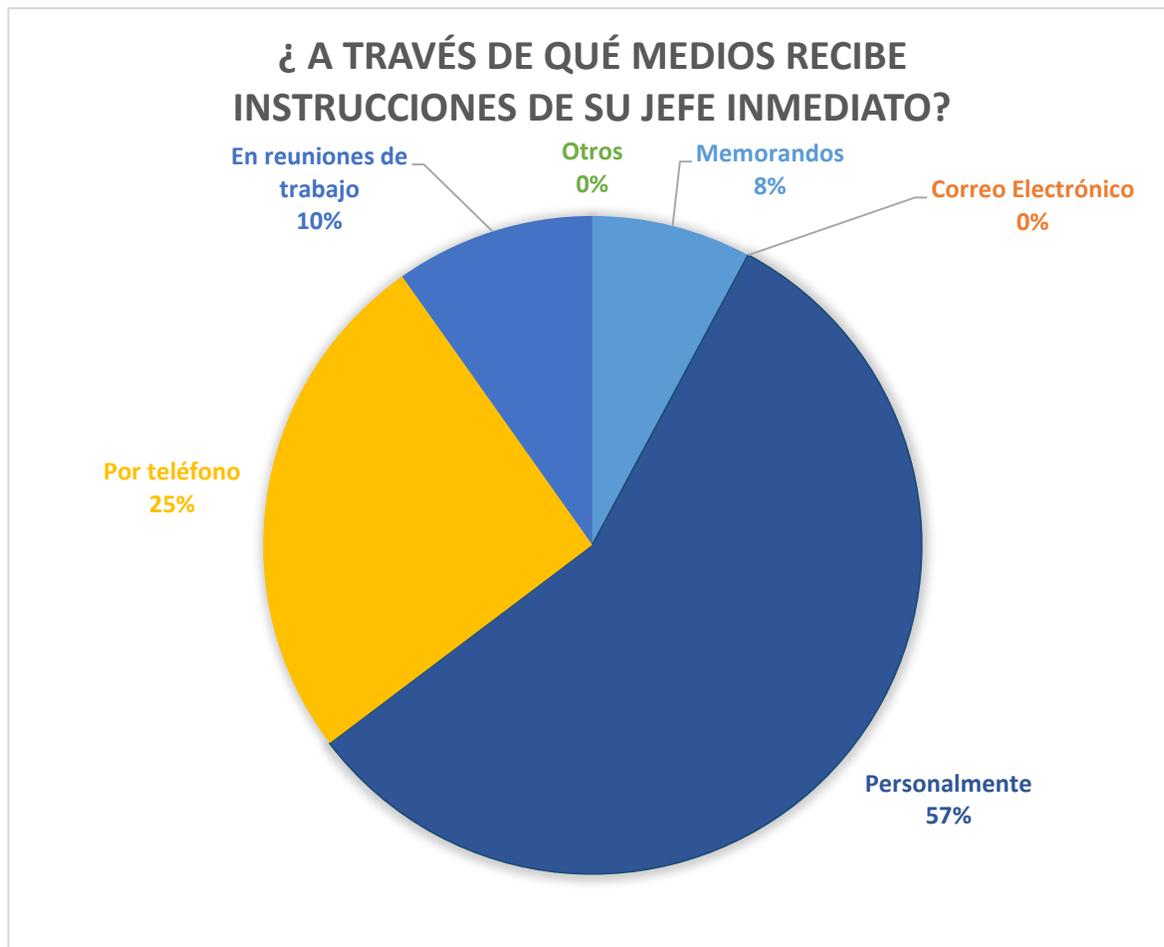


*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017.*

#### **INTERPRETACIÓN:**

El 46% de los encuestados/as suele comunicarse personal o verbalmente con su jefe inmediato. 29% de los encuestados suele comunicarse a través del teléfono con su jefe inmediato, y un 11% lo hace a través de Whatsapp.

**Gráfica No. 2**



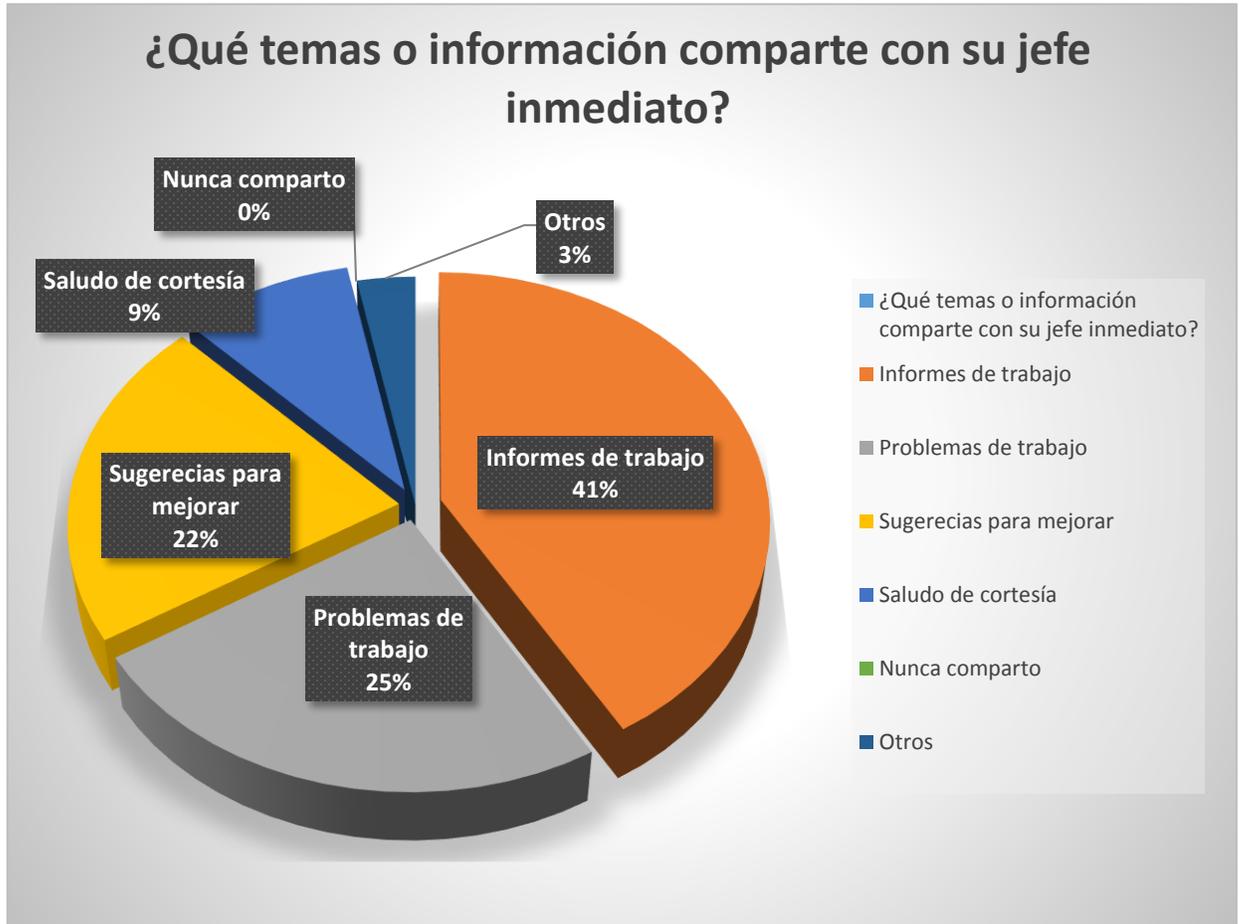
*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017*

**INTERPRETACIÓN:**

La mayor parte de las instrucciones hacia el personal se da de manera personal con un 57%.

Mientras tanto, un 25 por ciento de las instrucciones es a través de teléfono y un 25% en reuniones de trabajo.

**Gráfica No. 3**

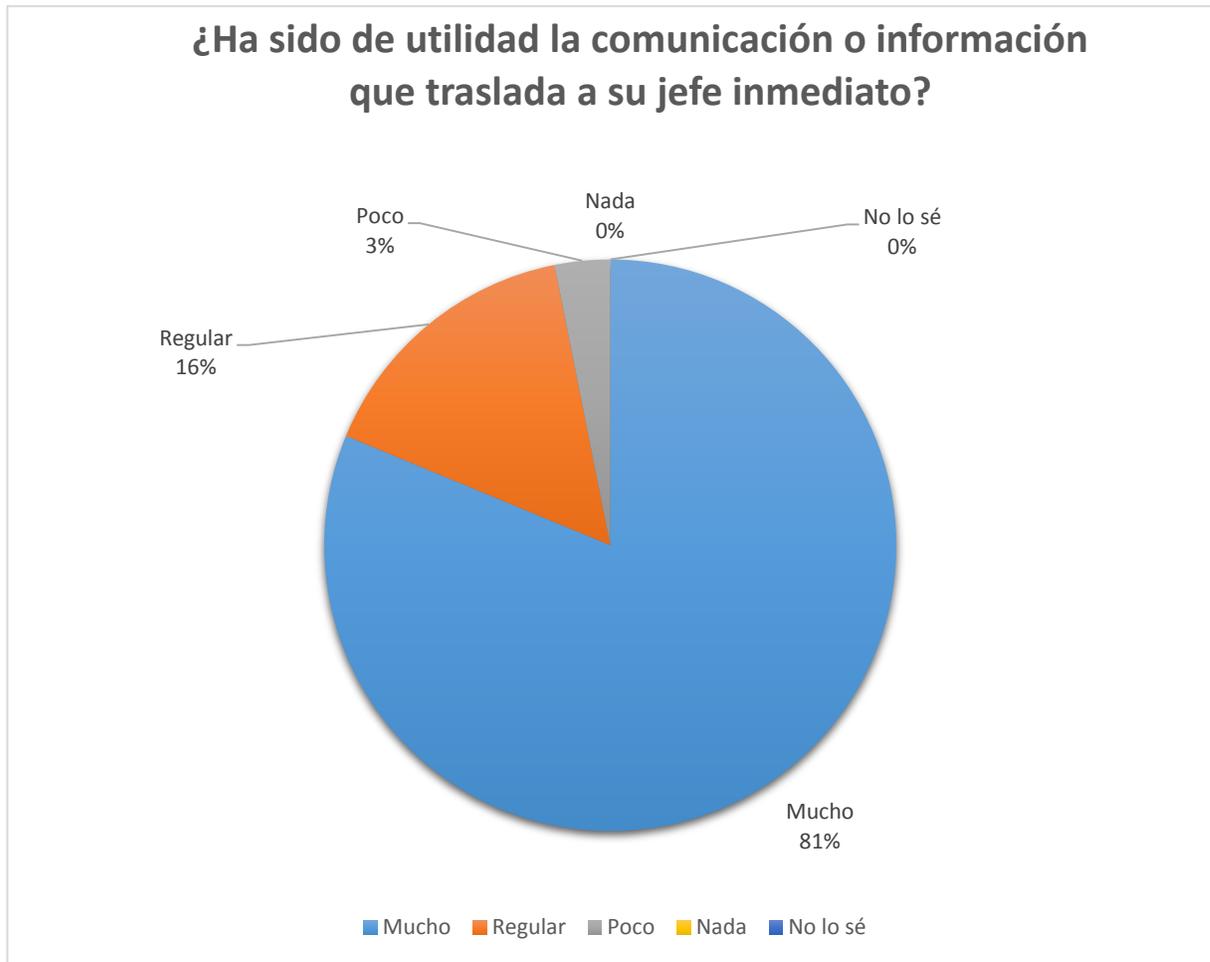


*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017*

### **INTERPRETACIÓN**

La comunicación entre trabajadores y jefes de oficina gira principalmente en torno a Informes de trabajo, problemas laborales y sugerencias para mejorar. Así mismo, en la cotidianidad laboral el saludo de cortesía es solamente un elemento breve y formal de comunicación.

**Gráfica No. 4**

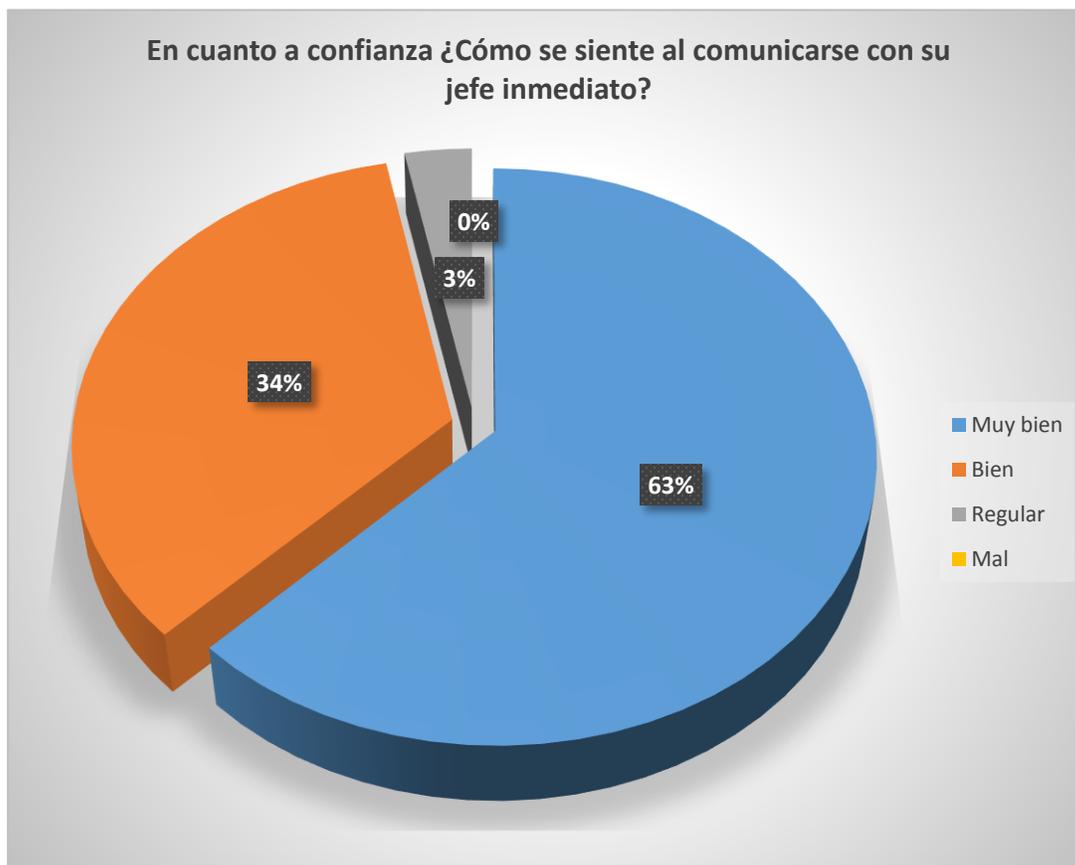


*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017*

**INTERPRETACIÓN:**

Los jefes inmediatos de las diferentes unidades u oficinas suelen aprovechar la información que se les comparte por parte de los trabajadores, lo que evidencia su importancia.

**Gráfica No. 5**



*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017*

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de los encuestados le tiene confianza a su correspondiente jefe. 63% manifiesta sentirse muy bien; 34% indica bien. Y únicamente 3% dice sentirse regular al comunicarse con su jefe inmediato. Sumados los dos porcentajes en azul y naranja que respaldan las ponderaciones de bien y muy bien, tenemos que el 96% confía en su jefe inmediato. Cabe aclarar que en este caso “jefe inmediato” se entiende por la persona que está a cargo de la oficina para dirigir u orientar los procesos laborales. Justamente en días recientes se aclaró a las y los trabajadores la importancia de considerar como único jefe en la municipalidad de Patzún, al señor alcalde municipal.

**Gráfica No. 6**



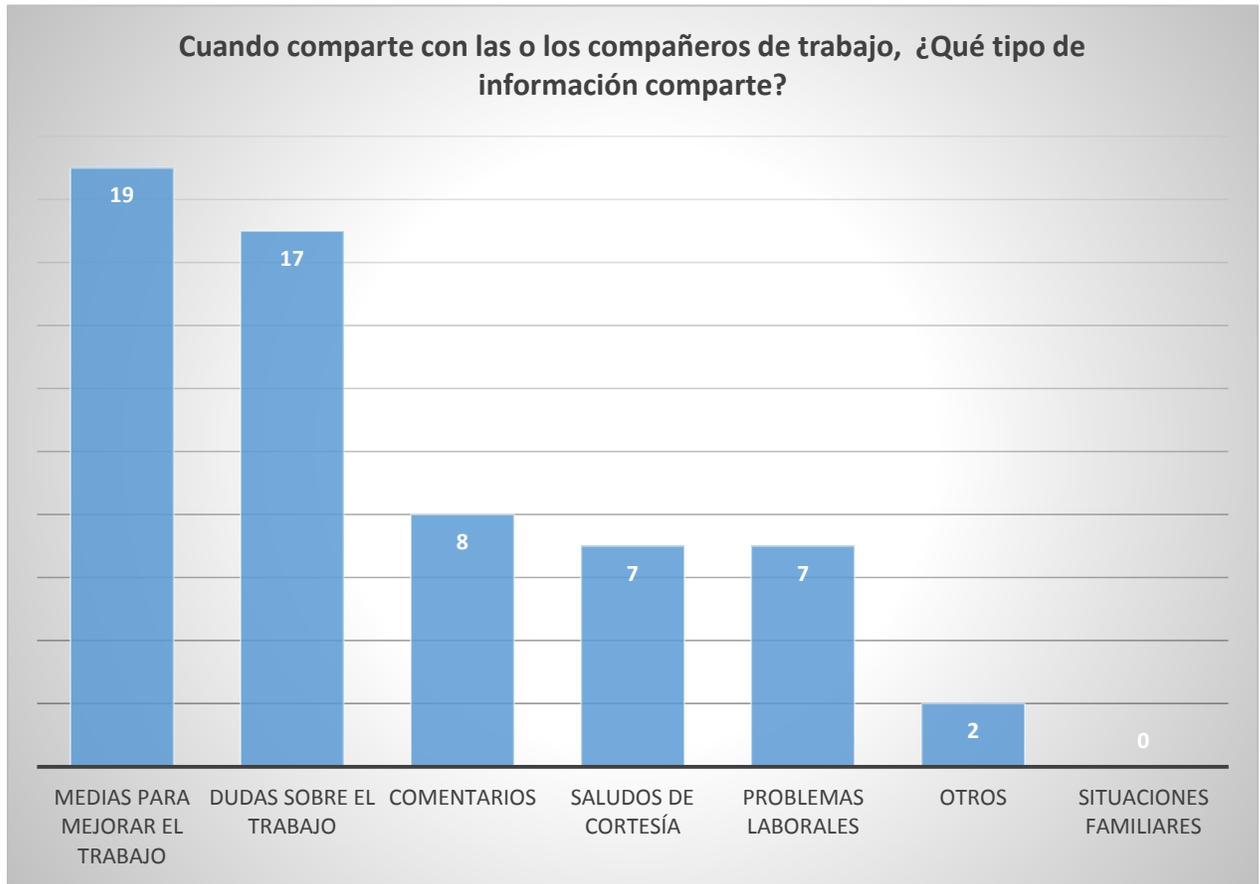
*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017*

- ✓ Porque están atentos a lo que uno trata de informar.
- ✓ Sí, cuando se hace sugerencias nos ayudan a resolver problemas y se trabaja en equipo.
- ✓ Depende del resultado del trabajo.
- ✓ Son temas interesantes.
- ✓ Aceptan sugerencias u opiniones de trabajo.
- ✓ Por ser de interés público.
- ✓ Permite esclarecer dudas, solucionar problemas y tomar decisiones correctas.
- ✓ No me lo han comunicado.
- ✓ Es parte del trabajo.
- ✓ Para tener bien informado de lo que pasa y para resolver problemas.
- ✓ A través de la comunicación mejoramos en realizar las funciones del trabajo, mejorar el desempeño laboral.
- ✓ Para tener mejor planificación de los trabajos.
- ✓ Resuelve dudas y a veces me da la información necesaria.
- ✓ Todos nos respetamos y valoramos sugerencias.

### **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de encuestados/as, sabe que se toma en cuenta la comunicación e información que traslada a sus jefes o compañeros de trabajo. Un 97% confía en que así es.

**Gráfica No. 7**

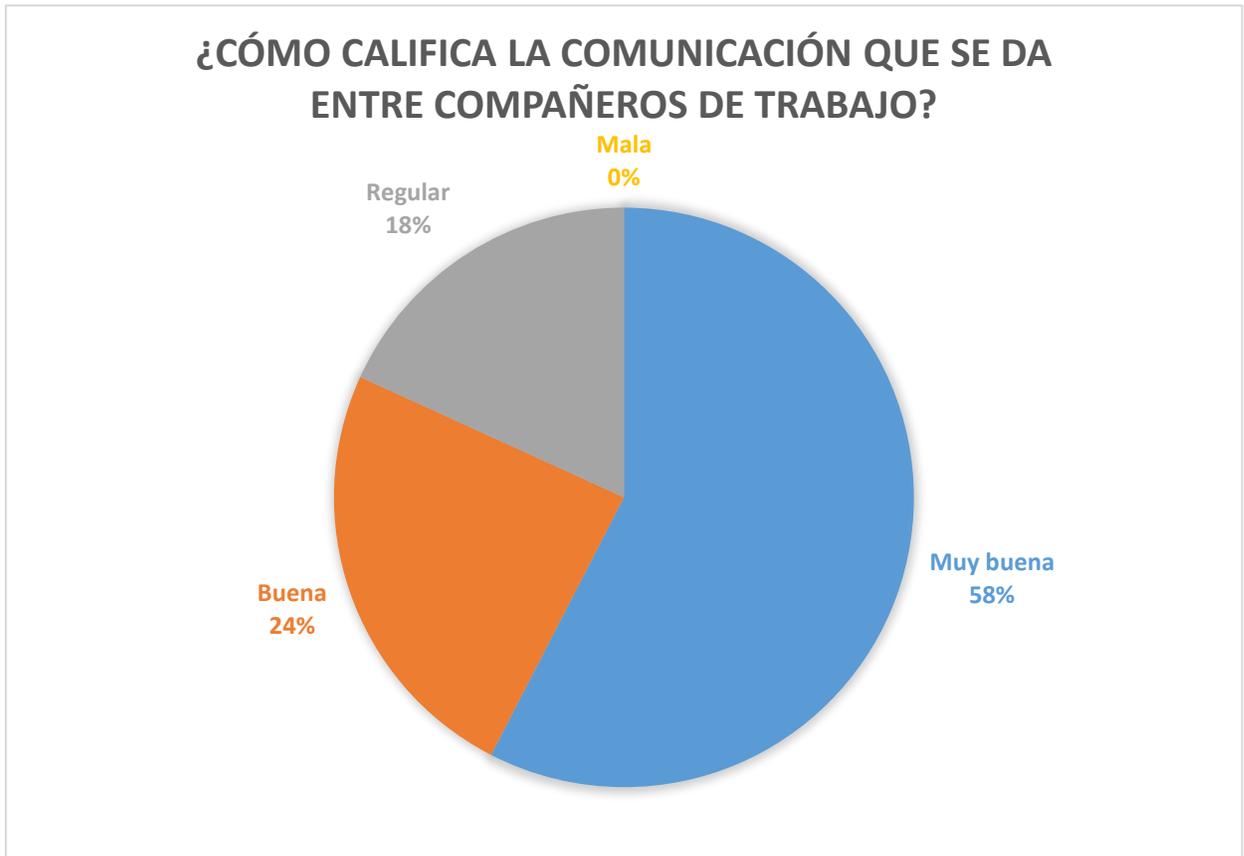


*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017*

**INTERPRETACIÓN:**

La comunicación interna gira mayormente sobre aspectos laborales como mejoras y dudas. Luego hay momentos para comentarios variados, saludos de cortesía, problemas laborales y otros.

**Gráfica No. 8**



*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017*

**INTERPRETACIÓN:**

Sobre comunicación interna en la Municipalidad de Patzún, los trabajadores manifiestan que la comunicación es muy buena, alcanzando el 58% de los encuestados. A ello se le puede sumar un 24% de personas que indican que la comunicación es buena. Y en la categoría de regular lo señala un 18% de los encuestados.

### Gráfica No. 9

Escriba el nombre de la o las oficinas con las que suele comunicarse.



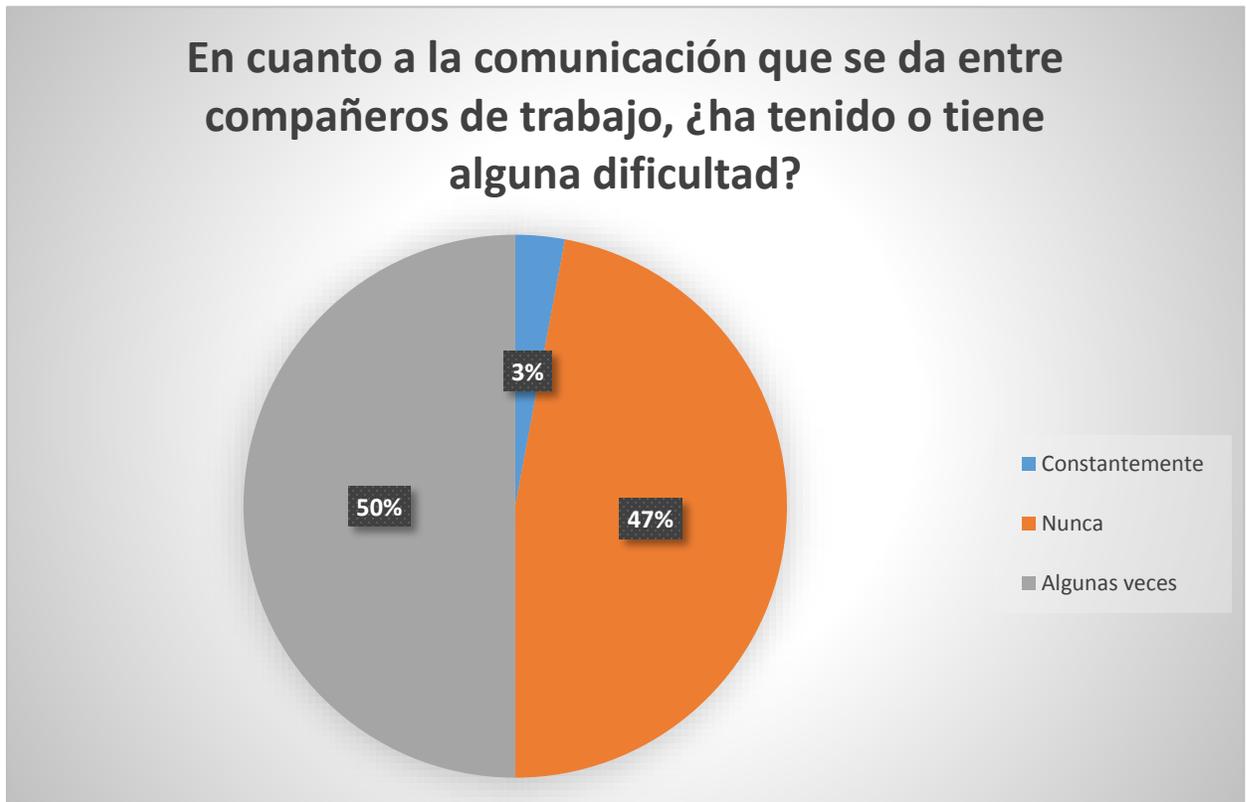
Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017

### INTERPRETACIÓN DE LA GRÁFICA:

La mayoría de encuestados/as, se comunican regularmente con la Secretaría Municipal, Dirección y Administración Financiera, DAFIM.

Otras oficinas frecuentadas son la Dirección Municipal de Planificación, DMP, y el Centro Comunitario Digital CCD.

**Gráfica No. 10**



*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo 2017.*

### **TIPO DE DIFICULTAD**

Al tratar de comunicarme con mis compañeros, no tienen tiempo o no responden las llamadas por teléfono. A veces entre compañeros surge conflictos, pero todo se soluciona hablando. Coordinación en el trabajo. Cuando los compañeros no contestan su teléfono personal y jamás devuelven llamadas. Que algunas veces no me informan o cuando uno no escucha las informaciones correctas. A veces hay discusiones. Por malos entendidos en otras cosas. Poca colaboración o nada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Un 47% de los encuestados afirman que nunca han tenido dificultades para comunicarse; un 50% expresa que algunas veces. Por lo tanto podría considerarse que en términos de comunicación interna, los encuestados están satisfechos en su mayoría.

**Cuadro No. 01**

***PREGUNTA K. En su opinión, ¿Qué podría mejorar en cuanto a la comunicación entre autoridades y empleados municipales?***

- Tener una buena comunicación con las autoridades.
- Reuniones constantes entre ambos.
- Reuniones para mejorar.
- Mediante charlas y dejar a un lado la política.
- Construir o mejorar el clima laboral, tener claridad de la visión y misión municipal para que todos compartamos.
- Teniendo capacitaciones, reuniones, convivencia, cómo nos va en el trabajo, y un tiempo solo para comentar temas fuera de labores, y tener buena comunicación.
- Comunicación directa.
- Actividades recreativas en donde la mayoría pierden la pena y se comunica con más confianza.
- Reunión posiblemente al final de cada mes para compartir experiencias y dar nuestros puntos de vista.
- Respeto en cada una de las funciones.
- Que las autoridades pregunten a los empleados cómo se sienten en el trabajo, que si hay algo en que se puede ayudar o qué hace falta, para mejorar el trabajo.
- Dando confianza y estrategia.
- Coordinar actividades, buena comunicación.
- Organizar las actividades. Coordinar con las oficinas que corresponde ejecutarlas.
- Debe haber constante comunicación para mejorar la coordinación del trabajo, así mismo lograr el desarrollo de la comunidad.
- Coordinación en todo tipo de trabajo para mejor ejecución de proyectos.

- Estar en confianza entre compañeros de trabajo, tanto como los jefes.
- Más convivencia.
- Hacer o realizar constantemente reuniones con todo el personal.
- Comunicación constante por cualquier problema.
- Mejorando la confianza.
- En mi departamento tenemos muy buena comunicación, estamos muy bien.
- Más comunicación.
- Podría ser la convivencia, conocerse entre sí.
- La coordinación al momento de empezar algún proyecto, reunión con todo el personal.
- Relacionarse un poco más para comprender qué importante es la función de mis labores.
- Visitar sus puestos de trabajo y ver si está bien lo que hacen para mejorar.
- En blanco

## 1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

### 1.5.1 Fortalezas:

- ✓ Directores y directoras con experiencia en: Dirección y Administración Financiera DAFIM. Dirección Municipal de Planificación, Dirección Municipal de la Mujer, DMM.
- ✓ En Secretaría Municipal el trabajo se orienta apegado al Código Municipal, en general a las leyes pertinentes.
- ✓ Administrador del Centro Comunitario Digital CCD con experiencia en mantenimiento e instalación de redes; equipo de cómputo y otros. Capacidad para resolver eventualidades vinculadas a las Tecnologías de Información y Comunicación, TICs. Lo cual es relevante para la comunicación interna.
- ✓ Personal con experiencia previa en materia contable, en DAFIM; cumplimiento de funciones específicas; reuniones del equipo con cierta periodicidad.
- ✓ Se formalizó la Oficina de Acceso a la Información Pública desde hace un año. Ha iniciado a recopilar información de la mayoría de oficinas.
- ✓ Se cuenta con una oficina de comunicación social que recopila y publica información sobre la institución municipal y eventos relevantes en el municipio.
- ✓ El alcalde municipal cuenta con trayectoria experimentada en administración y ha procurado asumir su responsabilidad como jefe único a nivel de la institución edil, delegando en el Secretario Municipal, las posibles circunstancias que no se logren comunicar a él por parte del personal.
- ✓ Disponibilidad de una red de comunicación interna que inició su reestructuración desde hace un año, lo cual incluye extensiones telefónicas en cada oficina e internet.
- ✓ Reuniones periódicas formales en oficinas como DAFIM, DMP y Secretaría Municipal.
- ✓ Funcionamiento de las oficinas acorde a los requerimientos de la ley, especialmente del Código Municipal, Ley de Consejos de Desarrollo, Constitución Política de la República.

- ✓ Existe organización y distribución eficiente de responsabilidades en DAFIM; DMP y Secretaría Municipal.
- ✓ La alcaldía municipal inició el año con algunas reuniones generales.
- ✓ La Secretaría Municipal ha programado capacitaciones según áreas de trabajo.

### **1.5.2 Oportunidades**

- ✓ Hay personal consciente de la necesidad de mejorar la comunicación al interior de las oficinas y de oficina a oficinas.
- ✓ Se creó formalmente la Oficina de Acceso a Información Pública.
- ✓ Hay practicantes que pueden colaborar temporalmente en diversas oficinas.
- ✓ Alcalde con mayor claridad y disposición para superar las limitaciones vividas en el primer año de gobierno municipal.
- ✓ En junio se contará con otra persona para oficina de comunicación social.
- ✓ Realización del presente ejercicio Profesional Supervisado es una posibilidad de evaluar la comunicación interna.
- ✓ El alcalde municipal ha requerido una mayor planificación y organización de la oficina de comunicación social.
- ✓ Recursos disponibles como Internet y planta telefónica con extensiones a cada oficina de la Municipalidad.
- ✓ Skype instalado en la mayoría de las computadoras.
- ✓ Existe posibilidad de capacitar por parte del administrador del Centro Comunitario Digital, al personal en el uso de Google Calendar para la administración óptima de actividades y tiempos.
- ✓ Ha instituciones con las cuales se puede coordinar capacitaciones para el personal de la municipalidad, tales como la Asociación Nacional de Municipalidades, ANAM; Instituto de Fomento Municipal, INFOM.

### **1.5.3 Debilidades**

- ✓ Falta mayor comunicación entre oficinas; especialmente mejorar la anticipación de trabajos o actividades que se programan.
- ✓ Persisten actividades o trabajos muy repentinos y que se comunican a destiempo.
- ✓ Hay personal que aún necesita familiarizarse con la Misión, Visión de la Institución Municipal de Patzún.
- ✓ La Dirección Municipal de la Mujer no cuenta con personal permanente, excepto la directora propiamente, por lo que asume también la responsabilidad de la temática de niñez, adolescencia, juventud y tercera edad.
- ✓ El administrador del Centro Comunitario Digital, tiene épocas de alta carga laboral, por lo que en ocasiones no alcanza atender las eventualidades con relación especialmente con señal de internet cableado o inalámbrico.
- ✓ Aún falta consolidar el funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información Pública.
- ✓ Existen oficinas que socializan poco sus logros.
- ✓ Baja socialización de la Misión, Visión, objetivos; por lo mismo la apropiación también es baja.
- ✓ Algunos trabajadores aún no se habitúan al uso de Skype, como medio de comunicación interna.
- ✓ Las reuniones generales con todo el personal no se ha podido institucionalizar con periodicidad.
- ✓ Algunas oficinas no cuentan con rótulo de identificación.

### **1.5.4 Amenazas**

- ✓ La opinión pública desfavorable ante el avance paulatino de los cambios.
- ✓ Las repentinas tareas que provienen desde otras instituciones que desequilibran las calendarizaciones.
- ✓ Influencias o diferencias político/partidistas.

- ✓ Eventuales cortes de energía eléctrica.
- ✓ Posible incumplimiento de propuestas y programaciones, por múltiples compromisos.
- ✓ Inminentes inasistencias personal en las capacitaciones previstas.
- ✓ La desinformación que generan agentes externos a la municipalidad.
- ✓ Liderazgos inoportunos.
- ✓ Posible acomodamiento de algún trabajador/a.
- ✓ Emergencias por temporada de lluvias.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

Un plan “se trata de la presentación de un curso de acciones donde figuran las conclusiones del diagnóstico, las políticas, los objetivos generales, las metas y los plazos para cumplir”. (Lépiz C. 2003, p. 154)

“La planificación es la posibilidad de intervenir, decidir y actuar sobre una realidad, un problema o una situación, para producir un cambio hacia otra situación deseada.” Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2006, p. 11 .

A partir de las definiciones expuestas, y con base al diagnóstico realizado, como paso siguiente para cumplir los objetivos se propone un plan comunicacional.

#### **2. 1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

Probablemente haya existido un plan de comunicación interna en algún momento, sin embargo, desde la oficina de Secretaría Municipal, de la Municipalidad de Patzún, no se halló documentos de esta naturaleza; como tampoco existen planificaciones al respecto, de años o administraciones anteriores.

Sin embargo, es sabido que los cambios de gobierno municipal cada cuatro años, usualmente, representan también un cambio de personal administrativo especialmente en oficinas como Secretaría Municipal, Dirección Administrativa y Financiera Municipal, DAFIM, y de la Dirección Municipal de Planificación, DMP. Se infiere, por lo tanto, que cada administración municipal ha orientado la comunicación interna de formas más o menos distintas.

La comunicación interna de las oficinas municipales de la institución edil de Patzún, se sustenta principalmente en la orientación que le brindan a la administración

municipal oficinas como: Secretaría Municipal; Dirección Municipal de Planificación, la Dirección Administrativa y Financiera Municipal, DAFIM. Y en las oficinas mencionadas se refleja la disciplina organizacional, lo cual deviene, por una parte, de las reuniones periódicas sobre las tareas y funciones, y por otra parte la experiencia de quienes las dirigen. Lo expuesto se evidencia en el diagnóstico realizado previamente, donde al consultar a los encuestados sobre la confianza que sienten al comunicarse con su jefe inmediato, el 63% dijo sentirse muy bien; 34% bien; y 3% indica regular. Esto demuestra que la confianza es un elemento que fortalece al personal que integra las diferentes oficinas.

## **2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

### **2.2.1 Objetivo General**

- ✓ Fortalecer la comunicación interna entre los trabajadores que forman parte municipalidad de Patzún y ampliar el conocimiento que cada uno de ellos tiene acerca de las funciones de las otras oficinas municipales de esta localidad.

### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Facilitar la información continua sobre las funciones, logros y personal que atiende en las oficinas de la Municipalidad de Patzún.
- ✓ Propiciar un espacio de intercambio sobre las funciones de las Oficinas de la Municipalidad de Patzún, sus procesos y metas.
- ✓ Fortalecer la coordinación y diálogo entre trabajadores de las oficinas acerca del alcance de objetivos, dificultades y metas que implican las labores ediles.
- ✓ Apoyar en la programación y ejecución de reuniones periódicas con personal de la municipalidad.

## 2.3 PÚBLICO OBJETIVO

Considerando que el presente trabajo tiene como fin apoyar el fortalecimiento de la comunicación interna de la Municipalidad de Patzún, el público objetivo se concreta en el personal de las oficinas que se enlistan a continuación:

**Cuadro No. 2**

No.	Oficinas	Número de personas
1	Recepción	1
2	Dirección Administrativa y Financiera Municipal, DAFIM	7
3	Secretaría Municipal	3
4	Dirección Municipal de Planificación	6
5	Dirección Municipal de la Mujer, DMM	1
6	Departamento de agua potable	1
7	Unidad de Gestión Ambiental UGAM	1
8	Educación Ambiental, Oficina Forestal, UGAM	3
9	Centro comunitario digital	1
10	Biblioteca Municipal	1
11	Bomberos Municipales	4
12	Unidad de Acceso a la Información	1
13	Comunicación Social/Relaciones públicas	3
14	Fontaneros y electricista	3
15	Policías Municipales de Tránsito, PMT	20
16	Pilotos municipales	3
17	Secretaria de la Oficina de Síndicos	1
18	Cobradores	3
19	Conserjes/mantenimiento	3
20	Otros servicios (Viveristas, encargados de cementerios, etc.)	5
	TOTAL	60

## **2.4 MENSAJE**

### ***Reflexión, diálogo y acción***

Durante el proceso de elaboración y ejecución del presente plan, se remarcan estos tres conceptos. La reflexión orientada a la comprensión de los alcances y limitaciones en nuestra labor, reconocer los éxitos de otras oficinas así como sus dificultades. En ese marco generamos diálogo y acción para mayor colaboración y compromiso que sumen al clima laboral.

## **2.5 ESTRATEGIAS**

### **Elaboración de trípticos:**

Para realizar el tríptico informativo de las oficinas de la Municipalidad de Patzún, se prevé las siguientes actividades:

- ✓ Socialización de los objetivos del tríptico, con los jefes de las oficinas de la municipalidad de Patzún.
- ✓ Solicitar a cada oficina la información para el tríptico. Específicamente sobre las funciones de las oficinas y además alguna fotografía que ilustre su trabajo.
- ✓ Informar a la Secretaría Municipal sobre el proceso y a la vez solicitar su apoyo para la revisión respectiva.
- ✓ Revisar los materiales con los jefes de oficinas para contar con su aprobación
- ✓ Compartir los trípticos en versión digital a través de Skype.

### **Realización de reunión y taller**

- ✓ Proponer a la alcaldía municipal realización de una reunión de personal en junio. Se recopilará insumos para el taller al mes siguiente.
- ✓ Solicitar al alcalde municipal la realización de un taller que constituya una de las reuniones mensuales a realizarse en el segundo semestre de 2017.

- ✓ Definir fecha y espacio apropiados para desarrollar un taller con la anuencia de la Secretaría y Alcaldía Municipal.
- ✓ Involucrar a las oficinas para que presenten su trabajo: sus satisfacciones, sus posibles preocupaciones laborales, así como las acciones que les gustaría implementar.

### **Preparar un boletín de actividades mensuales**

- ✓ Recopilar la información sobre actividades o acciones que programan las oficinas de la municipalidad.
- ✓ Elaborar un boletín de actividades mensuales de las diferentes oficinas a través de Skype, y sugerir su seguimiento luego de las Prácticas del Ejercicio Profesional Supervisado.
- ✓ Disponer al alcance de todas las oficinas el boletín informativo, particularmente a través de Skype.

## 2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

**Cuadro No. 3**

<b>Preparación de trípticos</b>	
Problema	Baja interacción entre oficinas y falta de reconocimiento sobre las funciones puntuales, procesos y metas que realizan otras oficinas de la municipalidad.
Producto	Siete trípticos que describan las acciones que realizan las diferentes oficinas de la Municipalidad de Patzún.
Objetivo comunicacional	Ampliar el conocimiento que cada trabajador tiene acerca de las funciones de las otras oficinas municipales, aparte de la propia.
Tipo de mensaje	Mensaje informativo que describe la Misión y Visión de la Municipalidad de Patzún, así como las funciones de las oficinas.
Público Objetivo	Trabajadores de la municipalidad de Patzún. Indirectamente beneficiaría también a quien solicite información acerca de las oficinas.
Medio de difusión	A través de Skype, la presentación final en versión pdf.

<b>Planificación, diseño y ejecución de reunión y taller</b>	
Problema	Baja interacción entre oficinas y falta de identificación con los objetivos misión y visión de la institución municipal.
Producto	Desarrollo de un taller de reflexión sobre los objetivos municipales, misión y visión de la Municipalidad de Patzún, así como de las funciones de cada oficina municipal.
Objetivo comunicacional	Incrementar la comunicación interna de las oficinas en la Municipalidad de Patzún, a través de la exposición de los principales logros de cada oficina.
Tipo de mensaje	Mensaje informativo descriptivo que se comparten los equipos que conforman las oficinas de la Municipalidad de Patzún.
Público Objetivo	Trabajadores de las oficinas de la municipalidad de Patzún.
Medio de difusión	Un taller a desarrollarse en la Municipalidad de Patzún.

**Crear un boletín mensual con base a los trabajos calendarizados por las diferentes oficinas.**

Problema	Limitada socialización y anticipación de algunas actividades o eventos que realizan las oficinas municipales.
Producto	Un boletín mensual acerca de las actividades que prevén realizar las distintas oficinas de la municipalidad de Patzún. (Material que eventualmente podría ser para uso externo).
Objetivo comunicacional	Socializar las principales actividades que realizan durante el mes las oficinas de la Municipalidad de Patzún.
Tipo de mensaje	Boletín noticioso, mensual.
Público Objetivo	Trabajadores de las oficinas de la municipalidad de Patzún.
Medio de difusión	A través de Skype, la presentación final en versión pdf.

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN:

Luego del diagnóstico realizado, se procedió a la elaboración del plan de acciones cuya ejecución se dio entre los meses de junio y julio del presente año. Al respecto se describe a continuación.

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO: “PLAN DE ACCIONES PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE PATZÚN”

El plan consistió en la recopilación de información para los trípticos; diseñarlos para siete oficinas; y diseñar realizar un taller con 70 personas. Con relación a los trípticos se recurrió a cada oficina para la cual se consultó sobre sus tareas habituales y logros, posteriormente cruzó la información con el manual de funciones para completar la información.

##### 3.1.1 Financiamiento

**Cuadro No. 4**

No.	Financiamiento	Monto
1	Epesista	Q4,727.50
2	Municipalidad de Patzún	Q450.00
	TOTAL	5,277.50

*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS. Mayo de 2017.*

### 3.1.2 Presupuesto

**Cuadro No. 5**

No.	Actividad/Recursos	Costo unitario Q.	Costo total Q.	Financiamiento
1	Diseño y elaboración de 6 trípticos.	200.00	1200.00	Epesista
2	Elaboración de boletín de actividades mensuales y boletín de actividades realizadas.	200.00	200.00	Epesista
3	Planificación y diseño de un taller con personal de las oficinas de la municipalidad.	200.00	200.00	Epesista
4	Ejecución y evaluación del taller (Coordinación)	200.00	200.00	Epesista
5	Materiales para el taller (25 marcadores x5c/u= Q125; 25 papelógrafos x.50 c/u = Q12.50; Cien hojas de colores Q20.00; dos rollos de masking tape Q20.00	177.50	177.50	Epesista
6	3 colaboradores/as para la ejecución del taller. Preparación de sonido, colocación de mesas, manteles y sillas. Limpieza.	50.00	150.00	Personal Municipalidad de Patzún
7	75 Refacciones	10.00	750.00	Epesista
8	Uso de salón, Q100.00; Uso de 100 sillas y una mesa con manteles: Q100; cañonera y laptop Q100.00	400.00	400.00	Municipalidad de Patzún.
9	Preparativos del diagnóstico y plan.	2000.00	2000.00	Epesista
<b>TOTAL</b>			<b>5,277.50</b>	

*Fuente: Elaboración propia para fines del presente EPS, Mayo 2017.*

### 3.1.3 Beneficiarios

**Cuadro No. 5**

No.	Oficinas	Número de personas
1	Recepción	1
2	Dirección Administrativa y Financiera Municipal, DAFIM	7
3	Secretaría Municipal	3
4	Dirección Municipal de Planificación	6
5	Dirección Municipal de la Mujer, DMM	1
6	Departamento de agua potable	1
7	Unidad de Gestión Ambiental UGAM	1
8	Educación Ambiental, Oficina Forestal, UGAM	3
9	Centro comunitario digital	1
10	Biblioteca Municipal	1
11	Bomberos Municipales	4
12	Unidad de Acceso a la Información	1
13	Comunicación Social/Relaciones públicas	3
14	Fontaneros y electricista	3
15	Policías Municipales de Tránsito, PMT	20
16	Pilotos municipales	3
17	Secretaria Oficina de Síndicos	1
18	Cobradores	3
19	Conserjes/mantenimiento	3
20	Equipo de servicios varios (Fontaneros, viveristas, etc.)	5
TOTAL		60

### **3.1.4 Recursos Humanos.**

#### **Secretaría Municipal, epesista y oficinas:**

Para la realización del presente Plan de Comunicación Interna, para la Municipalidad de Patzún, fue indispensable contar con la colaboración de cada una de las oficinas que proporcionó información, especialmente para la elaboración de trípticos: Dirección Municipal de la Mujer, DMM; Unidad de Acceso al a Información, UAIP; Ventanilla Única Municipal de Empleo, VUME; Dirección de Administración Financiera Integral Municipal, DAFIM; Dirección Municipal de Planificación DMP; Secretaría Municipal; Unidad de Gestión Ambiental, UGAM; Policía Municipal de Tránsito, PMT. De apoyo fundamental ha sido la Secretaría Municipal, por cuyo medio fue posible ir dando respaldo a las acciones que se ejecutaron por parte del epesista.

### **3.1.5 Área Geográfica de Acción**

Básicamente el proyecto comunicacional se ejecutó en el Edificio Municipal del municipio de Patzún, departamento de Chimaltenango. Esta institución se localiza en el centro de la población, a un costado del parque local, y dista desde la ciudad capital a 84 kilómetros. La altitud de este municipio es de aproximadamente 2200 metros sobre el nivel del mar, con una extensión territorial de 24 kilómetros cuadrados.

## **3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS**

### **Elaboración del tríptico.**

- ✓ Para realizar el tríptico informativo de las oficinas de la Municipalidad de Patzún, se procedió de la siguiente manera:
- ✓ Socialización de los objetivos del tríptico, con los jefes de las oficinas de la municipalidad de Patzún.
- ✓ Solicitar a cada oficina la información. Específicamente sobre las funciones de las oficinas y además alguna fotografía para ilustrar el trabajo.
- ✓ Informar a la Secretaría Municipal sobre el proceso y a la vez solicitar su apoyo para la revisión de los trípticos.
- ✓ Revisar los trípticos con los encargados de oficinas para contar con su aprobación.
- ✓ Compartir los trípticos en versión digital a través de Skype.

### **Realización de reunión y taller**

- ✓ Programar una reunión de personal con anuencia del Alcalde Municipal, en dicha reunión se recopilará insumos para el taller a realizarse en el mes de julio.
- ✓ Solicitar al alcalde municipal para que el taller constituya una de las reuniones mensuales a realizarse en el segundo semestre de 2017.
- ✓ Definir fecha y espacio apropiados para desarrollar un taller con la anuencia de la Secretaría y Alcaldía Municipal.
- ✓ Involucrar a cada oficina para que realice una presentación de su trabajo: las razones de sus satisfacciones, sus posibles preocupaciones laborales, así como las acciones que les gustaría implementar.

**Crear un boletín de actividades mensuales de las oficinas de la municipalidad y compartirlas a través de Skype, para compartir la información interna.**

- ✓ Recopilar la información sobre actividades o acciones que realiza cada oficina.
- ✓ Preparar un boletín que pueda ser impreso por cualquiera de las oficinas que la reciba.
- ✓ Publicar el boletín de actividades mensuales de las diferentes oficinas a través de Skype.
- ✓ Sugerir el seguimiento del boletín, luego del finalizar el proceso del EPS.

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Junio				Julio			
Actividad	Se man a 1	Se man a 2	Se man a 3	Se man a 4	Se man a 1	Se man a 2	Se man a 3	Se man a 4
Recopilación de información y diseño de tríptico.								
Planificación de taller.								
Revisión de diseño y contenido del tríptico.								
Preparación de recursos y materiales para el taller.								
Preparativos de logística (Salón, refacciones, sonido)								
Invitación al personal de las oficinas para el taller.								
Diseño de Boletín.								
Recordatorio para el taller vía Skype.								
Realización del taller.								
Elaboración y publicación del primer boletín.								
Entrega de trípticos.								
Preparación y entrega de informe								

Fuente: Elaboración propia, Mayo de 2017.

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

<b>Cuadro de control y seguimiento para la ejecución del Plan de Comunicación Interna de la Municipalidad de Patzún.</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Facilitar la información sobre las funciones y servicios de las oficinas de la Municipalidad de Patzún.	<p>Recopilación de información de cada oficina.</p> <p>Diseñar siete trípticos.</p> <p>Revisión de los trípticos.</p> <p>Publicación/socialización del tríptico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocho Trípticos elaborados.</li> <li>Ocho Jefes de oficina avalan los trípticos elaborados y compartidos con las oficinas: (DMM, UAIP, DAFIM, DMP, Secretaría Municipal, UGAM y PMT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargados de oficinas revisaron y avalaron los trípticos.</li> <li>Agradecieron la publicación vía Skype.</li> </ul>
Propiciar un espacio de intercambio sobre las funciones de las Oficinas de la Municipalidad de Patzún, sus procesos y metas.	<p>Diseñar y realizar una reunión con personal de las oficinas.</p> <p>Diseñar y programar un taller.</p> <p>Coordinar con Secretaría y Alcaldía Municipal la realización del taller.</p>	<p>Sin ejecución</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un taller realizado.</li> <li>70 personas participaron durante el taller.</li> </ul>	<p>Sin ejecución</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participantes dieron a conocer sus logros como trabajadores municipales.</li> <li>(Ver resultado de taller en la pág. 91)</li> <li>Agradecieron el evento realizado.</li> </ul>

	Realización del taller.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunos sugirieron continuación.</li> <li>• “Me parece importante este tipo de reuniones, para fortalecer nuestras oficinas y desempeño laboral.” (Hoja de comentarios)</li> </ul>
Consolidar mecanismos de comunicación interna, especialmente sobre las actividades que realiza cada oficina de la Municipalidad de Patzún.	<p>Recopilar actividades que prevén las oficinas de la Municipalidad de Patzún.</p> <p>Elaborar un boletín.</p> <p>Publicar el boletín a nivel interno.*</p>	<p>Un boletín diseñado y compartido a través de Skype.</p> <p>8 encargados de oficinas agradecen los trípticos elaborados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunas personas agradecieron la información compartida.</li> <li>Walfred Canú (DMP): “Excelente”</li> <li>Juan Canú (DAFIM) : “Muchas gracias”</li> </ul>

## CHECK LIST DE ACCIONES

Actividad	Realizada	No realizada	Descripción
Siete trípticos elaborados	X		Se realizó los siete trípticos. Y se alcanzó elaborar uno más para la oficina de Ventanilla Única Municipal de Empleo, VUME. Para un total de 8.
Una reunión con personal de la municipalidad.		X	No se concretó por la saturación de agenda del mes de junio.
Un taller desarrollado con la participación de 60 personas.	X		Durante el taller participaron diez personas más de lo previsto; por lo que fueron 70.
Preparación de un boletín informativo para ser compartido en Skype entre las Oficinas.	X		Se preparó un boletín con la lista de las principales actividades de la Municipalidad de Patzún, el cual se compartió por Skype.

## CONCLUSIONES

1. Se concretó la propuesta de un boletín informativo que necesitará continuidad para que todas las oficinas estén al tanto de las acciones o actividades que impulsa la municipalidad de Patzún. En la cotidianidad laboral cada trabajador se esfuerza por cumplir sus tareas respectivas y en ocasiones sin darse cuenta de los logros que realizan los otros equipos de trabajo, por lo cual las posibilidades de apoyo, coordinación e identidad institucional merman.
2. Es necesario fortalecer la constancia de intercambio sobre los lineamientos de trabajo de la Municipalidad de Patzún; y compartir logros u objetivos, datos que mencionaron participantes en el taller realizado con un total de 70 personas. Se requiere entonces programar talleres o sesiones generales de personal con alguna regularidad.
3. Es importante brindar continuidad al taller realizado con motivo del Ejercicio Profesional Supervisado, teniendo en cuenta que existen dos equipos de trabajo en términos generales: personal de campo y personal en oficinas.
4. La elaboración de ocho trípticos para igual número de oficinas se llevó a cabo con apoyo de las distintas oficinas. Es relevante fortalecer la línea de trabajo que impulsa la municipalidad, pues algunas oficinas, pese a sus logros, aún requieren clarificar funciones y concatenar sus esfuerzos en función de la visión de la administración municipal.
5. Se percibió a lo largo del presente proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado, la inquietud porque la comunicación externa sea más fortalecida; mas siendo el objetivo de este trabajo la comunicación interna, únicamente se pudo aportar los trípticos que las oficinas pueden adaptar para fines externos.

6. A la fecha en que se concluye con el presente trabajo se identifica una eficiente distribución de internet en cada oficina de la municipalidad de Patzún a través del cableado respectivo, así como de señal inalámbrica (wifi) lo cual es una herramienta de importancia para la comunicación interna y externa.
  
7. Durante las visitas como “participante activo” del epesista en las oficinas fue evidente la alta dependencia que se tiene de la red de internet como de la planta telefónica que se halla distribuida adecuadamente para cada oficina; por lo cual puede asegurarse que los medios de comunicación interno son efectivos, y su uso es apenas tan común y apenas superada por la comunicación verbal.

## RECOMENDACIONES

- Al ser la municipalidad una institución de servicio público, demanda la preocupación por la proyección externa, y dicha proyección se facilita aún más si la comunicación interna es fluida, razón por la cual se recomienda que cada oficina comparta a través de los medios a su alcance: Skype, boletín informativo interno o reuniones, sus principales actividades mensuales.
- También se plantea la importancia de brindar continuidad a las reuniones mensuales, aún con la brevedad que impongan los múltiples compromisos de cada oficina, y a la vez con mayor razón demanda la necesidad de detenerse un momento para: reflexionar, dialogar y asumir acciones que redunden en beneficio de los equipos que conforman la Municipalidad de Patzún.
- Se recomienda revisar que cada oficina disponga y utilice la aplicación “Skype” a fin de que exista socialización de actividades, programaciones o proyectos que se impulsan desde la institución municipal.
- Debido a que existe inquietud para mejorar la comunicación externa, se recomienda a quienes han recibido los trípticos elaborados para fines de este Ejercicio Profesional Supervisado, realizarle las adaptaciones pertinentes con el apoyo de la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Patzún, para que pueda ser impreso y distribuido al público en general.
- Brindar continuidad al boletín noticioso propuesto a partir del presente EPS; para incluir actividades programadas para cada mes, lo cual requiere que las oficinas compartan las principales acciones de sus cronogramas.
- Realizar una capacitación con los equipos de trabajo, desde el Centro Comunitario Digital, para empezar a incluir “google calendar” como medio para compartir información a nivel de todas las oficinas de la Municipalidad de Patzún, considerando la disposición del administrador del centro mencionado.
- Identificar las Oficinas a través de un rótulo y señalar sus principales funciones. Y disponer de un directorio de ubicación de cada oficina y sus funciones.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Boletín:** Un boletín informativo es una publicación periódica, que va dirigida a un tipo de lectores específico, que pueden ser estudiantes empleados, trabajadores empresariales, trabajadores gubernamentales, escolares, etc.

**Cocode:** Acrónimo de Consejo de Desarrollo Comunitario, integrado por personas que ejercen el cargo durante dos años, con carácter ad honorem. Fundamentado en la Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural. Acuerdo Gubernativo Número 461-2002.

### **Comunicación:**

Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

### **Comunicación externa:**

Es el conjunto de mensajes que se genera entre una organización o empresa y el público al cual están orientados sus funciones.

### **Comunicación interna:**

Es el conjunto de mensajes que se genera entre los integrantes de una organización o empresa y que puede tener matices formales o informales.

**Cronograma:** Es la gráfica que representa la cronología de un hecho o trabajo que se representa en dos ejes de coordenadas, el eje de abscisas se divide en fracciones de tiempo, por ejemplo días, meses, años. Y el eje de coordenadas señala la tarea a realizar o realizada.

**Cronograma de Gantt:** Representación de las tareas en forma de barras sobre un eje temporal (eje X), donde la longitud de la barra muestra la duración de esta.

**Cuantitativo:** Referente a cantidades. En investigación lo cuantitativo es la aportación de datos o información numérica.

**Cualitativo:** Se refiere a cualidades. En investigación lo cualitativo se centra en la recopilación de información principalmente verbal en lugar de mediciones. Luego, la información obtenida se interpreta.

**DAFIM:** Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal

**Diagnóstico:** Es un juicio comparativo de una situación dada con otra situación dada ya que lo que se busca es llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar, la que se compara, valorativamente con otra situación que sirve de norma o pauta.

**DMM:** Dirección Municipal de la Mujer.

**DMP:** Dirección Municipal de Planificación.

**Estrategia:** Conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

**FODA:** Acrónimo de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

**Gráfica:** Del griego, graphos, que significa escritura y consiste en un tipo de representación de datos a través de recursos escritos como símbolos, líneas, vectores o superficies.

**Justificación:** En investigación la justificación consiste en indicar el porqué del trabajo investigativo, señalar las razones.

**Kaqchikel:** Uno de los 21 idiomas de origen maya que se habla en Guatemala.

**Mensaje:** Conjunto de signos generados y/o enviados por un emisor a un destinatario, a través de un canal de transmisión que permite la materialidad de la comunicación. En una investigación el mensaje debe responder a una estrategia y su ejecución corresponder a un código común entre el emisor y receptor; si no existe un código común y se trata de códigos diferentes, el destinatario necesitará decodificar el mensaje para asimilar su contenido, corriendo el riesgo que la interpretación que se haga no corresponda al mensaje original.

**Método:** Del griego *methodos* que significa vía o camino para llegar a un fin, es el conjunto de procedimientos y operaciones que realizamos para alcanzar una meta.

**Metodología:** Conjunto de tácticas que se emplean para constituir conocimiento. Son estos los pasos e instrumentos que nos llevan a explicar fenómenos, o a establecer relaciones entre hechos.

**Misión:** Se refiere al qué hacer y la razón de ser de una empresa, organización o institución. Sirve de referencia para orientar sus objetivos.

**Plan:** Se trata de la presentación de un curso de acciones donde figuran las conclusiones del diagnóstico, las políticas, los objetivos generales, las metas y los plazos para cumplir. Un plan es un documento técnico que constituye un instrumento de la planificación de carácter orientador que señala los objetivos y metas, así como las acciones para su ejecución. El plan requiere del concurso de programas y proyectos para que su realización se haga efectiva.

**Planificación:** Consiste en fijar el curso concreto de la acción que ha de seguirse, para obtener resultados esperados, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la duración precisa y los costos para llevarlo a cabo..

**Proyecto:** Conjunto de actividades interdependientes orientadas a un fin específico, con una duración predeterminada. Un proyecto es la unidad operativa del plan o instrumento del desarrollo socio-económico. Constituye el elemento operativo del plan, ya que mediante la implementación de los diversos proyectos se logran los objetivos contemplados en los planes. En otras palabras, el plan se materializa mediante la ejecución de los proyectos

**Skype:** Aplicación o programa para instalar en el ordenador o teléfono móvil realizar comunicación con personas de cualquier parte del mundo por medio de llamadas, video conferencias y mensajería instantánea.

**Técnica:** En investigación, las técnicas pueden ser definidas como procedimientos operativos que permiten obtener información sobre la realidad que constituye objeto de estudio.

**Tríptico:** Folleto o documento impreso que sirve para divulgar información, usualmente dividida en tres partes tanto en el anverso como en el reverso. La información generalmente debe ser precisa y sintetizada.

**UGAM:** Acrónimo de Unidad de Gestión Ambiental Municipal.

**Visión:** Es el alcance al cual aspira una persona individual o jurídica, con lo cual los integrantes de la organización, empresa o institución lo ven como el ideal a determinado tiempo.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Adrián Recinos. (2,001). Memorial de Sololá, Anales de los Kaqchikeles. Guatemala: Piedra Santa.
- ✓ Baena Guillermina. (1,994) Instrumentos de investigación. Editores Mexicanos Unidos, S.A. México.
- ✓ Felipe Pardinás, (1985) Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales. Siglo veintiuno editores, s.a. México.
- ✓ Juan José Chávez Zepeda, (1998). Elaboración de proyectos de investigación. XL Publicaciones, Guatemala.
- ✓ Ligia Isabel Archila Serrano y José E. Benitez. (2,008). Etnohistoria de Patzún, Municipio del Departamento de Chimaltenango. Guatemala: Centro de Estudios Folklóricos, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- ✓ Municipalidad de Patzún. (2017). Memoria de Labores 2,016. Patzún, Chimaltenango, Guatemala.
- ✓ Roberto Hernández Sampieri. (2014). Metodología de la Investigación. México, F. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

## E GRAFÍA

- ✓ Castillo, L. (2011). Diagnóstico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión. Guatemala: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos, USAC.  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/03/03\\_0763\\_v16.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/03/03_0763_v16.pdf)
  
- ✓ Facultad de Periodismo y Comunicación Social. (2012). Comunicación Interna y Externa. Mayo, 2017, de Universidad Nacional de La Plata, Argentina  
Sitio web:  
<http://perio.unlp.edu.ar/catedras/contenido/comunicaci%C3%B3n-interna-y-externa-dos-caras-una-moneda>
  
- ✓ Instituto Nacional de Estadística INE; Ministerio de Salud Pública de Guatemala. (2017). Proyección de Poblaciones Por Área 2,017. 10 de abril 2017, de Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala  
Sitio web: <http://epidemiologia.mspas.gob.gt/index.php/dos/estadisticas-vitales/poblacion-y-proyeccion>
  
- ✓ Lafuente Ibáñez, C; Marín Egoscozábal, A; (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. Revista Escuela de Administración de Negocios, () 5-18.  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612981002>
  
- ✓ Lépiz Carlos, 2003. La administración y planificación como procesos. Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José Cosa Rica.

- ✓ Gómez, Marisol, (2007). La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas.  
En: <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17672697.pdf>
  
- ✓ Municipalidad de Patzún. (2017). “Encuesta sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación en los hogares de Patzún”. 10 de abril 2017, de Jorge López-Bachiller Fernández y otros Sitio web: <https://goo.gl/gW8JvH>
  
- ✓ Valles, Miguel. (1999). Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Madrid, España: Editorial Síntesis S.A.  
<http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/files/2013/03/Miguel-Valles-Tecnicas-Cualitativas-De-Investigacion-Social.pdf>
  
- ✓ Tufro, L., Bruno, D., & Imberti, J. (2006). Elaborando Proyectos de Comunicación para el Desarrollo. Buenos Aires, Argentina: Comunicación Educativa y producción creativa, EDUPAS, UNICEF.  
[https://www.unicef.org/argentina/spanish/EDUPAScuadernillo-2\(1\).pdf](https://www.unicef.org/argentina/spanish/EDUPAScuadernillo-2(1).pdf)

## Anexos

### Transcripción de entrevistas.

#### Entrevista 1

**Claudia Leticia Magzul.**

**Dirección Municipal de la Mujer DMM**

**FECHA: Mayo de 2017.**

*Con relación a su trabajo en la municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?*

Personalmente, verbalmente, por teléfono. Con el alcalde por las dos vías, verbal. Los lunes o viernes procuro hacer una cita o una audiencia. Aprovechar para informar verbalmente. Y de forma escrita para los procesos que se trabajan acá, para tener respaldo del trabajo y que él esté informado de lo que acá se realiza. Con secretaría, es igual: verbal y escrita. Es más escrito para que conste y que por alguna cuestión de trabajo se requiera información, se tenga ya esa información.

*Con relación a las actividades en esta institución ¿Son frecuentes las reuniones de trabajo?*

No necesariamente reuniones de trabajo, pero trato de ver la cuestión financiera en la Dirección Financiera, para tener un control sobre lo gastado del presupuesto y los techos presupuestarios para cada actividad.

*¿Cuáles son las oficinas con las que regularmente se comunica?*

Sobre todo, con los jefes inmediatos, el señor alcalde y el secretario municipal.

*¿Puede señalar alguna oficina de esta municipalidad con la que tiene poca comunicación?*

Si, con DMP, y tendríamos que tener más comunicación, porque es mínima.

*¿Cuáles son las oficinas con las que más se comunica?*

Secretaria, alcaldía, tesorería, con comunicación para que tratar de informar a la población de los procesos que se llevan acá, vía verbal.

*¿Alguna oficina con la que menos se comunica?*

Si, con DMP, y tendríamos que tener más comunicación, porque es mínima.

*Medios que se suelen utilizar para comunicarse:*

Teléfono y por escrito; verbal.

El skype, porque es más efectivo, porque en el teléfono a veces no te responden. El Skype es más inmediato. Y si no te responden, habrán visto el mensaje.

*¿Podría explicar algún tipo de dificultad al comunicarse usted con los empleados municipales?*

Se nos ha presentado sobre todo con otras oficinas, hacer (la comunicación) verbal: “Yo comprendí una cosa y tratabas de comunicarme otra”, entonces es mejor lo verbal respaldado con algo escrito. Sobre todo con oficina de síndicos con quienes e coordina logística, vehículos, salones, se han dado malos entendidos por la vía verbal. Entonces lo tratamos de respaldar de forma escrita.

*¿Hay personas de otras oficinas que suelen comunicarse con usted?*

Sí; prácticamente la Oficina de Acceso a la Información Pública; pues las instituciones y personas requieren información de la DMM igual se tratado de hacerlo de forma verbal y escrita. Las solicitudes que entran allá, y yo he tratado de coordinar que se me haga una solicitud de esa información vía oficio firmado por ella. Igual al tener lista la información. Se lo hago llegar a través de un correo y que me respondan de recibido. Y si es información impresa, remito también un oficio y que me firmen de recibido.

Luego la VUME, es otra oficina con la que últimamente hemos tenido comunicación por el tema de tratar de incrementar el acceso al empleo formal de las mujeres sobre todo adolescentes y jóvenes mujeres, entonces he tratado de ubicar algunas posibilidades para estas chicas, en su mayoría quienes se acercan a la DMM son mujeres jóvenes. Con estas dos oficinas acuden regularmente.

*A su criterio cuáles son los medios menos indicados para comunicarse al interior de esta oficina o con otras.*

Todos los medios tienen su pro y su contra, en este caso la cuestión del correo electrónico, tal vez como para información oficial; pero para coordinar por ejemplo con otra oficina lo prefiero hacer de cualquier otra forma.

El correo electrónico no tienes certeza de que llegó o que lo han visto. Te quedas pendiente de si llegó o no. Consideraría que de los medios que tenemos a nivel interno, el correo electrónico es el menos indicado.

*Con base a la experiencia, ¿qué debería mejorarse o fortalecerse en materia de comunicación interna?*

A nivel interno tenemos varios medios: Skype, planta telefónica, correo electrónico, pero tal vez no hay algún mecanismo de regulación o de funcionamiento de todos estos medios. Háblese de reglamento o normativa que diga que todas las computadoras para que el Skype se abra automáticamente al iniciar sesión; porque me ha pasado que por la carga de trabajo o simplemente porque no me conecté. Lo abro y resulta que hay información que no leí en su momento. Uno no puede decir se me olvidó o se me pasó.

*En términos generales ¿Cómo lo evalúa la comunicación en esta municipalidad?*

Es bastante fluida, al menos en lo personal en cuanto a DMM no se utiliza correo para cosas inmediatas, pero a nivel general considero que el mensaje es fluido, el mensaje ha llegado, pero tal vez se necesite algo para que regule.

## **Entrevista 2**

**Maximiliano López Capir**

**Dirección de Administración Financiera Municipal, DAFIM.**

**FECHA: Mayo de 2017.**

*Con relación a su trabajo en la municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?*

Pues la estructura básicamente de la municipalidad y con quienes nosotros debemos de tener comunicación directa, de acuerdo al organigrama que establece la municipalidad, está desde la alcaldía, el concejo municipal, la Oficina de Planificación y Secretaría, son las oficinas que de alguna manera hacen que funcione administrativa y técnicamente la municipalidad. La comunicación con ellos es y debería ser estrecha, entonces básicamente con ellos básicamente tenemos comunicación. Y de qué forma, pues únicamente escrita pues es la forma en que se le da validez a lo que se realiza, verbalmente solo algunas consultas. Pero básicamente la comunicación es escrita para que tenga fundamento lo que se está haciendo.

*Con relación a las actividades en esta institución ¿Son frecuentes las reuniones de trabajo?*

Va a ser de acuerdo a la necesidad, no necesariamente programadas. Son con base en las necesidades que surgen, ya sea con el concejo, o básicamente entre las unidades algunas consultas que tenemos que hacernos entre jefes de oficina. No es periódicamente por lo basto del trabajo que hay en la municipalidad, pero se trata de hacer por lo menos una vez cada mes. Porque sí hay una reunión de trabajo específicamente con ellos. Y cuando así lo requiere el Concejo Municipal. Y la convocatoria para que tenga validez es por medio de un documento que Secretaría realiza.

*¿Qué medio es el que más se utiliza?*

Lo escrito básicamente.

*¿Qué tipo de información usualmente se trabaja?*

Básicamente el avance, porque somos evaluados cuatrimestralmente, que están regidas por las entidades de gobierno y que nos fiscalizan CGC, Finanzas Públicas, la Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia SEGEPLAN, son las unidades que nos piden cuatrimestralmente la información. Previo a entregar la información Consolidarla, tenemos que reunirnos con los jefes de of para la información que debemos llevar. Semestralmente se entrega un informe de avances que se ha tenido con la Oficina Municipal de la Mujer que también entrega un informe que lo exigen.

*¿Se ha encontrado algún tipo de dificultad para comunicarse?*

Tomando en cuenta que la responsabilidad directa es de los jefes de oficina, ellos básicamente tendrían que tener la coordinación necesaria para que todo vaya sobre la marcha. Una de las dificultades con la que nos hemos encontrado es en el momento de consolidar la información, tomando en cuenta de que mucha de ella no depende únicamente de nosotros, sino que dependemos por ejemplo recibimos fondos de Concejos de Desarrollo, y ello dificulta alcanzar las metas que deberíamos en el cuatrimestre.

*Entiendo que en términos comunicacionales, todo fluye normalmente en esta oficina...*

Afortunadamente si tenemos esa gran ventaja, la comunicación es bastante estrecha, entre las unidades y jefes de las diferentes dependencias, fluye bastante la información, y es porque de alguna manera todos son responsables en cuanto a entrega de información. Es bastante efectiva. Bastante para nosotros, pero también podría decir que existe una situación complicada y limitada porque si lo podemos ver desde otro punto de vista, somos celosos en cuanto a la información porque no nos hemos dado a la tarea de exteriorizarlo hacia los demás compañeros porque son a la final también parte del equipo. Mencionaba desde el inicio ciertas unidades, pero existen más dependencias en la municipalidad que también deberían estar involucradas porque son parte de la administración como tal. Sería una de las dificultades, el factor tiempo que no es posible que nosotros exponerlo a otras personas, como que restringimos en ciertas personas encargadas, esto pudiera ser alguna limitante.

*Algunas medidas se pueden implementar en la municipalidad, de acuerdo a sus experiencias en materia de comunicación.*

Muchos de los factores que también influyen es que dentro del organigrama debería de existir un departamento de recursos humanos, como sugerencia podría ser de que existiera ese departamento, porque sería el encargado para buscar ciertas alternativas, por ejemplo, planes de trabajo para que pudiéramos consensuar más y ver de qué manera se pueden arreglar algunos problemas que existen. Básicamente eso. Ese departamento es el que debería de formular ciertas actividades y programarlas reuniones constantes para que todo mundo pudiera saber qué es lo que está pasando dentro de la municipalidad.

*Que todo mundo esté identificado con los procesos dentro de la municipalidad...*

Precisamente eso es lo más importante, muchos de nosotros de los compañeros no nos sentimos comprometidos, porque no nos involucran, entonces hacemos lo que podemos y no lo que deberíamos hacer.

*La comunicación con los subalternos al interior de la oficina ¿cómo fluye la información?*

Uno de los perfiles que se solicitó para estar en esta unidad fue la experiencia en el área contable. Y la gente con la que contamos sí llena esos perfiles y eso hace que

salgan las cosas adelante. Tenemos como costumbre que todos los lunes nos reunimos y lo tomamos como una actividad de compartir y también lo hacemos para verificar en qué estamos fallando, entonces cada uno de ellos ven qué es lo que nos afecta, por ejemplo el pasado lunes tuvimos como tema a tratar la recaudación, y sí tratamos de buscarle ciertas alternativas. Ese tipo de comunicación que debe de haber entre la dirección y las personas que están a mi cargo. Y estas personas tienen mucho que ver en relación en transmitir lo que nosotros queremos hacia los demás, por ejemplo: de quienes pagan su contribución. Lo tomamos como tipo de evaluación, para ver en qué estamos fallando y qué podemos mejorar.

*Entre ustedes la comunicación está fluyendo con bastante efectividad se puede calificar. Afortunadamente.*

*Y sin embargo viene gente de otras oficinas, cómo está la comunicación con ellos...*

Definitivamente porque nosotros manejamos las finanzas debemos atender a todas las unidades que tendrían que venir por acá. La comunicación es muy buena con ellos. Puesto que se les ha dado lineamientos y rutas críticas para que puedan presentar sus documentos. Considero que una vez que nosotros manifestemos a ellos qué se necesita para hacer un trámite, ellos ya traen sus documentos elaborados, entonces no hay problema con ellos.

*Alguna apreciación u observación para ir mejorando la comunicación interna.*

De hecho, pues no sólo nosotros, también el equipo ejecutivo, por ejemplo: el Concejo Municipal presidido por el alcalde, porque no sólo la comunicación tal como lo establecemos es importante, también guiarnos a la tecnología, porque se han mejorado muchas situaciones como ha visto, hemos implementado una planta. Si antes era más complicado de ir, ahora sólo es adquirir el código y comunicarnos inmediatamente, también eso influye. Por eso hablo de comunicación utilizando la tecnología que ayuda bastante a fluir la información para poder hacer un mejor trabajo, yo diría no como recomendación, sino como comentario: a manera de seguir contribuyendo en este tipo de situaciones, tal vez que el libre acceso a la información pudiera hacerse más técnico, con más recursos para que vean las personas que de alguna manera estén ahí, que tengan mucho más alcance para que ver de que el libre acceso a la información es algo importantísimo, que no solo veamos lo que nos piden,

sino lo que no se ve allá afuera, como que tener un mejor equipo que pueda ayudar para que la información fluya más, incluso nosotros mismos podemos acceder inmediatamente. Entonces si alguien tiene interés de saber qué es lo que se está haciendo, pues que se pueda accederlo. Tengo entendido de que en Guatemala somos el número 28 a nivel mundial en lo referente a la falta de información y por eso nos califican de corrupción, pero no es porque se hayan hecho mal las cosas, sino porque no se da a saber qué es lo que se está haciendo.

Insisto, otra es que de manera inmediata se pueda también pueda implementarse dos oficinas más que son bastante importantes que ayudan a la comunicación directa para nosotros específicamente: El juez de asuntos municipales y lo que son servicios públicos, porque servicios públicos forma un papel importantísimo dentro de las unidades porque ellos son los que nos informan qué es lo que está pasando. Porque no necesariamente tenemos saber qué es lo que pasa entre nosotros, sino lo que pasa allá afuera, y eso lo evalúa servicios públicos, si hay algún problema inmediatamente con nosotros, pero esa información aún no llega aquí nosotros nos enteramos porque ya está el problema, hasta ahora. Nosotros no estamos previniendo sino sancionando de una vez. Mientras que hubiera una oficina como ella inmediatamente se ve dónde está el problema y la comunicación podría ser mejor.

Mientras no hay críticas uno no puede darse cuenta de lo que está pasando. Una de las debilidades es que nosotros no exponemos qué es lo que hacemos, qué es lo que se va hacer, qué es lo que estamos realizando. La información no llega hasta allá, sólo nosotros la tenemos. Porque yo jalo con i propio grupo, con mi unidad, y alguien debe unificar este equipo y eso lo hace recursos humanos.

### **Entrevista No. 3**

**Silvia Elizabeth Hic Camey**

**Directora Municipal de Planificación, DMP**

**Mayo de 2017**

*Con relación a su trabajo en la municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?*

El medio que más nos funciona es el Skype lo uso mucho para recibir y enviar información. Y por las extensiones telefónicas que hace más fácil comunicarse, también con la oficina de la mujer que está un poco más distante.

*¿Efectúan reuniones de trabajo constantes?*

La verdad no; lo que pasa es que por las mismas actividades de cada oficina es difícil concentrarse en un mismo lugar y horario.

Al interior de la oficina sí nos reunimos con los compañeros una vez por semana, algunas instrucciones por ejemplo nosotros coordinamos con COCODES o grupos organizados y manejamos cierta agenda y se les traslada la información a los compañeros para que tengan idea de lo que se trabajará en la semana.

*Y esas reuniones ¿han funcionado?*

Sí, porque tenemos un orden ya establecido y si hay algún orden ya establecido y si hay algún oro compromiso siempre verificamos para no coincidir el mismo día y hora para no fallar en los compromisos que se adquieren.

*¿Alguna dificultad en cuanto a la comunicación?*

Yo pienso que siempre hay dificultades, pero de lo que se trata es que se analizan los errores para no volver a caer en ellos. Por ejemplo cuando tenemos reunión ya acordada pero surgen reuniones de emergencia de parte del concejo o el alcalde, nos toca llamar y quedar mal con algún COCODE y siempre se les cumple aunque algo más tarde.

*Cuáles son las oficinas con las que suelen tener más comunicación*

Las oficinas con las que se tiene más comunicación es con Secretaría, por las aprobaciones de lo que aquí se hace, con el señor alcalde y la DAFIM.

*Alguna oficina con la que no se comunica frecuentemente.*

Con la oficina forestal, pues son más área de campo.

*¿Considera que debería mejorar algún aspecto en cuanto a la comunicación interna?*

Yo pienso que sí es importante mejorar porque se hace lo que se puede, pero yo siento que se podría mejorar. En el caso de secretaria y DAFIM es bastante fluida la comunicación, pero en el caso de oficina de la mujer habría qué ver si se puede mejorar la comunicación en cuanto a las actividades que realizan.

*Les ha resultado útil Facebook para comunicarse*

Sí, porque la unidad de comunicación nos publica información, pero a nivel interno Facebook no es tan funcional. Whatsap sí. Y repito se me hace más fácil Skype, donde puedo adjuntar un archivo.

*Que tipo de información que se suele compartir*

Dentro de la misma oficina la responsabilidad que le corresponde a cada compañero dentro de sus actividades. Aquí estamos organizados y cada quien sabe sus responsabilidades. Alguien atiende más a cocodes, incluso ayudándoles para hacer actas. Y apoya alguna compañera más quien tiene cosas específicas como armar expedientes, para ministerio de educación, ministerio de ambiente, salud y caminos, que son los entes rectores para cada proyecto que esta oficina debe planificar.

La comunicación es sumamente importante, la eficiencia del trabajo que se realiza a la final es parte de una buena comunicación. Si todos estamos bien comunicados cada quien sabe qué es lo que hay que hacer y todos estamos orientados a alcanzar un mismo objetivo.

#### **Entrevista No. 4**

**Marvin Oswaldo Sipac Yaquí**

**Secreario Municipal**

**Mayo de 2017**

*Con relación a su trabajo en la municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?*

Los medios que estamos utilizando más son escritos a través de oficios. Se lleva el control numérico en cuanto a los oficios donde estamos solicitando o entregando algún tipo de información.

*¿Son frecuentes las reuniones de trabajo?*

Definitivamente. Lo bonito de la municipalidad es que no hay un trabajo estándar, cada día son nuevas experiencias, bien quejas, solicitudes, bien reclamos, prácticamente no hay nada estándar, cada día es diferente la petición, por lo tanto nos obligan a estar en comunicación y en reunión con los directores para ver qué soluciones damos o cómo contestamos una petición.

*¿Entre jefes de oficinas hay reuniones periódicas?*

No. Porque en cualquier momento surgen las situaciones. Puede ser a diario porque pueden surgir muchas cosas, pero sí es constante. Y hay reuniones que se sabe como por ejemplo para la elaboración de presupuesto, planificación, estructuración PEI, POM, POA, (Plan Estratégico Institucional; Plan Operativo Multianual y Plan Operativo Anual, respectivamente) todo esto son reuniones periódicas y sabemos qué fechas, algunas deben ser en junio, otros cada cuatro meses, fin de año; y otros que ya sabemos son reuniones que son permanentes, una tras otra.

*Excepto lo que concierne al Concejo Municipal, que se reúne semanalmente.*

Sí, así es.

*La oficina es pequeña es pequeña, considerando el número de personal, supongo que las instrucciones fluyen fácilmente, no es mucha la dificultad que se presenta.*

De hecho no veo mayor dificultad siempre y cuando que se lleve una directriz correcta. A veces no llega la información como se espera, pero no es porque se haya dado mal la información sino porque se no captaron mal. pero no es frecuente, sucede una vez al mes o cada dos meses.

*Supongo que hay un plan de acciones un encargado de una y otra cosa...*

Tenemos el manual de funciones donde están las funciones de cada director, de cada oficial que trabaja acá en la municipalidad. Ya se socializó ya cada oficina debería saber cuáles son sus funciones.

*Al principio supongo que estuvo algo difícil porque no era algo que existiera...*

Correcto. De hecho, cuando ingresé en esta oficina, solicité muchos documentos que no existían. Tampoco puedo decir que venía con mucha experiencia, lo único que hice fue avalarme según la ley. Tanto como para la Ley de Contrataciones del Estado, el Código Municipal, ahí hay muchos requerimientos que la municipalidad tiene que hacer cumplir en ciertas fechas: memorias de labores, el Plan Operativo Anual, el Plan Estratégico Anual, el Plan de Capacitación Anual. Cuando entré lo único que encontré fue una memoria de labores en espiral. No vine a encontrar ni actualizaciones del Plan Operativo Anual, cuando eso sí tiene que hacerse cada cuatro meses. Entonces fui actualizando según las necesidades y según la ley.

*Se puede identificar eso como una de las buenas prácticas de lo que se ha hecho, es algo que ha estado cobrando forma en los últimos meses.*

Definitivamente.

*El primer año estuvo como que un poco en fase casi que de observación de organización.*

De hecho, el primer año es de organización, la gente no lo ve como un trabajo palpable. El primer año nos encargamos prácticamente sobre la elaboración del manual de funciones, de los estudios de la actualización de tasas municipales, necesitábamos manuales financieros, tampoco contábamos con reglamentos internos tanto para reglamento de construcción, uso de agua, reglamento del cementerio, los cuales son básicos. No contábamos con esos reglamentos. Se dedicó prácticamente un año cuatro meses como para arrancar con las actividades municipalistas.

*A lo mejor hay oficinas con las que se tiene más o menos comunicación.*

Mi trabajo es casi con todas las oficinas. Si hablamos de un porcentaje, tengo relación de un 99 por ciento con DMP y un 99% con DAFIM. Y podría decir que un 60% con OMM, y así con otras oficinas. Pero sí es una comunicación constante.

*Desde su punto de vista, a lo mejor hay algo que se deba ir limando, ir mejorando en materia de comunicación...*

De hecho, la comunicación como ciencia inexacta, porque considero la comunicación como una ciencia inexacta que debe estar en constante evolución. El comunicador que considere que está bien limado el trabajo es un mal comunicador, porque eso significa que no busca mejoras. La comunicación tiene que estar en constante evolución. Yo diría hay mucho qué hacer todavía. El hecho de que haya obtenido buenos resultados en las metas trazadas, no significa que ya está bien hecho mi trabajo, sólo significa que he alcanzado un eslabón de mi trabajo que debo realizar.

Prácticamente la comunicación primero hay que tener esencia, qué es lo que quiero comunicar. Aunque yo vaya evolucionando mi trabajo, pero si no logro hacer llegar lo que pretendo, por gusto verdad, porque comunicadores hay muchos, pero buenos comunicadores se buscan actualmente. Para mí si hay trabajos constantes que se deben realizar en cuanto a comunicación.

*Si tiene algunos ejemplos...*

De hecho, este trabajo no tiene que ser unilateral, sino bilateral, desde el punto de vista participación ciudadana, porque la gente solo capta, pero no tiene espacio para que expresen su forma de pensar, sus observaciones. Uno piensa que está en buen camino, hasta que la gente empieza a cuestionar, se da cuenta de lo que hay que mejorar. El mejoramiento aquí es la implementación de la participación ciudadana, desde la señora que vende tomates hasta el ingeniero...

*Es nuestra relación hacia el exterior... y a nivel interno qué deberíamos mejorar nosotros como empleados municipales.*

En cada oficina se hacen muchos trabajos, pero no se dan a conocer. Siempre me cuestionan: ¿Qué, adentro se trabaja? Solo quienes estamos dentro estas cuatro paredes sabemos que dejamos las oficinas cerradas a las diez u once de la noche. Cuando nuestro horario es de ocho a cinco de la tarde. No sé cómo se trabajaba anteriormente, tal vez se salían antes de la hora o entraban después. Lo único que me interesa es ahora cómo mejorar el servicio hacia el público. Prácticamente dentro de la municipalidad necesitamos publicar los trabajos que se está realizando sino siempre quedamos en que como es el Estado no hace nada.

Podría ser que a nivel interno estemos quedando corto, me doy cuenta que desde las funciones nuestras las hemos descuidado. Tengo la impresión de que a lo mejor desde la función nuestra tal vez deberíamos visitar las oficinas, conocer qué están haciendo y programarlas para que después de que se dé esa comunicación interna nosotros entendamos muy bien el funcionamiento de la municipalidad, las inquietudes en favor del municipio ya podamos después enfocarnos al exterior.

Al principio es un poco difícil dado a que no puedo exigir a las oficinas algo que no existe. Por ejemplo, el año pasado me venían a solicitar el PEI (Plan Estratégico Interno) yo que podía presentar si no existía; el Manual de funciones, yo que podía presentar si no existe dicho manual, o manual de reglamento interno, o manual de reglamento interno, no existe. Entonces la misma situación hay una oficina de acceso a la información pública. En la Ley de Acceso a la Información Pública en su artículo 12 establece cuáles son los documentos que debe tener actualizada la Oficina de Acceso la Información Pública, entonces ya no habría problema por parte del área de

comunicación de solicitar a cada oficina, más que acercarse a la OAIP, y solicitar los documentos que debería de tener dicha oficina.

Pero sí es importante ese acercamiento a cada una de las oficinas para entender un poquito para entrenzar conocimientos y experiencias que se vive en cada oficina. Porque créame lo que se vive aquí en la secretaría, porque lo que yo vivo en este mi espacio no viven mis compañeras oficiales y lo que viven ellas yo no lo vivo, son experiencias distintas. Por tanto es importante el acercamiento, en cuanto a los documentos la Oficina de Acceso a la Información Pública, anualmente deberían de actualizarse.

*Qué herramientas o qué medios utiliza para comunicarse aparte de lo escrito, otros medios que auxilian.*

Las situaciones más formales son los oficios. Y hay otras de urgencia, que gracias a Dios nos instalaron teléfono pues ni con eso contábamos. No había una red. Lo único que había en la corporación pasada eran celulares corporativos que por cierto no vimos un celular que se haya dejado. Pero sin embargo ya se ha mejorado bastante, las redes sociales igual, nos están apoyando bastante, tanto como para adquirir información como para ofrecer información. Allí muchos expresan sus despechos, sus malestares, sus felicitaciones, pero prácticamente es un medio algo informal, pero no deja de ser un medio de comunicación.

*Para efectos de la eficacia de la comunicación interna cuál es el medio más indicado aparte de los oficios...*

Nos hemos avocado bastante al Skype, es un medio que nos ha apoyado bastante para comunicarnos de oficina a oficina, también el medio telefónico.

*Los correos electrónicos...*

En mi caso sólo para recibir documentos, no lo utilizo para comunicarme, solamente para recibir y enviar documentos. E incluso entre las oficinas no utilizamos correos, basta con el Skype y ya estamos enviando documentos. Los correos solamente para recibir documentos interinstitucionales, pero entre nosotros enviarnos correos no.

*Hay algún medio de comunicación que ni siquiera se recomienda, porque a lo mejor no nos ayuda sino nos limite.*

De hecho hay información que considero que al momento de llamar por teléfono o escribir por Skype pueda que no llegue a su cabalidad, entonces me encargo personalmente de ir a las oficinas tanto para recibir opiniones o para dar recomendaciones, sí visito bastante las oficinas, primero para inspeccionar el trabajo, porque es una de las funciones que me otorga la ley. Entonces hay algunas cosas que considero que no llegan directo, entonces voy personalmente a dejar las instrucciones o informaciones.

*¿Hay alguna oficina con la que tenga menos comunicación?*

Sí, veo que es la Dirección Municipal de la Mujer, cuando no debería ser así, por las mismas ocupaciones que yo tengo a veces no logro verificar cómo van los trabajos. Pero eso no significa que esté en el olvido, tal vez una vez a la semana o dos veces. Ahí sí es muy baja la participación mía, pero eso sí es exigible todo tipo de información para que rinda información de los trabajos semanales, mensuales o trimestrales. Entonces en cuanto a la pregunta, cual es la oficina que menos visito, pues es la DMM. *Qué pasa por ejemplo con las personas que hacen trabajo en los bosques, de campo, porque dependen más de otras oficinas técnicas, ¿cómo está la relación o comunicación con ellos?*

Con ellos no tengo comunicación. Solicito información a los técnicos. Así como guarda bosques, linieros, operadores de bombas, están a cargo del área forestal; solicito la información de cómo va. Solo sí hay algunas quejas, algunas recomendaciones, o cuando la situación está algo fuerte o fuera de lo normal, solicito que los trabajadores se acerquen acá, primero para dialogar qué está sucediendo, y si es una falta laboral, hacer el conocimiento respectivo. Pero prácticamente el trabajo de campo está bajo responsabilidad de algunos técnicos, como por ejemplo los viveristas que también están a cargo del técnico forestal. En cuanto a los albañiles, mantenimiento, están a cargo del síndico primero; si él no estuviera sería el síndico segundo. Tengo relaciones comunicativas con ellos solo en cuanto alguna sanción laboral o para velar por sus derechos laborales, como vacaciones, licencias, permisos, ahí si yo tengo comunicación directa, pero de que yo vigile los trabajos, no lo hago porque apenas me doy abasto para supervisar el área administrativa, no digamos el técnico o de campo. Ahí si se dificulta bastante.

*Cómo valora usted los procesos de comunicación interna, ¿estamos muy bien?*

Yo consideraría bien. ¿Por qué? Por lo menos, en mi oficina nunca he tenido la oportunidad como para decir: miren aquí están los documentos publíquenlo, miren estas son las informaciones, realícenlo, cuántos logros hemos tenido en esta oficina y nadie lo sabe. Solo mis gavetas y mis fólderes que ahí lo tienen. Hemos logrado muchas situaciones, ahí están, el problema de este año que sí he visto bastante es en el ámbito del Medio Ambiente, prácticamente es un tema que el alcalde tiene celos por el medio ambiente y sí es un tema que quizá lo hemos descuidado un poquito para publicar o dar a conocer en cuanto a los trabajos hechos acá.

Los problemas más fuertes que tuve este año es por ejemplo la perforación de pozos cerca de nacimientos que abastecen a comunidades creo que de esto hay casos que han parado al Ministerio Público, por desvío de fuentes de agua, por violar la Ley, porque el Código Civil establece cien metros alrededor de una fuente, pero sin embargo hay algunos que perforan a diez metros a cincuenta. El mes antepasado tuvimos el problema en “Las Mercedes” donde un vecino perforó a menos de un metro de la fuente de agua de la comunidad de las Mercedes.

Son temas en los que muchos hemos logrado detener, otros se han encargado las entidades públicas, sí hay bastantes actos que hemos logrado, sin embargo las gavetas nada más saben esos logros, pero nunca se dan a conocer los trabajos realizados, a eso me refiero que el trabajo de comunicación es bueno, pero no estamos cumpliendo un Gobierno Abierto, todas las actividades municipales tienen que estar al acceso tanto de los trabajadores, como a la población, atendiendo también a lo que dice la ley que hay cosas que son de reservas o personales que son imposibles de dar. Muchos vecinos se acercan y dicen necesitamos el nombre de tal persona, su dpi, número de teléfono, es imposible, por más que digan que estoy violando sus derechos, o que la Ley de Acceso de Información Pública lo establece, sí, pero la Ley establece que si el trabajador está de acuerdo en que se proporcione sus datos, entonces no hay problema, pero si yo lo proporciono sin el consentimiento de los problemas entonces sí tendría problema. Incluso RENAP, lo único que proporciona es el DPI pero no la dirección porque la Ley lo prohíbe. Entonces sí hay muchas cosas

que hay que proporcionarle a la gente, pero hay cosas que no se puede porque son más confidenciales. Hay documentos confidenciales y documentos de reserva.

*Una de nuestras debilidades ha sido el hecho de que hemos confiado en ver más los proyectos de infraestructura, y de repente el tema ambiental y logros de lo que ocurre en la oficina de Secretaría no hemos estado pendientes.*

Es importante, tal vez ustedes se han enfocado más en las actividades de campo, proyectos, inauguraciones, sesión de trabajo, es importante y es un gran avance también, como para decir a la gente miren señores aquí está su proyecto, la inversión y prácticamente el modo de trabajo que se lleva a cabo. Es importante, pero es importante también dar a conocer las actividades de las oficinas, pero eso yo no lo vería como una debilidad por parte de ustedes, pero es una debilidad en cuanto a la carencia de personal, porque si hubiera personal administrativo suficiente, mire usted hace trabajo de oficinas, otro de campo, se distribuyen por sectores, o algún tipo de organización pero por la misma carencia de personal, también solo e enfocan en lo más importante aparentemente, porque hay cosas también importantes que deben darse a conocer.

*Usted lo valora como que está bien, pero que habrá que ir buscando un mecanismo para mejorar.*

Yo no calificaría como excelente e incluso cuando fui docente jamás tuve estudiantes de cien puntos por más inteligentes que fueran, porque los cien puntos son perfección. Cuando no tiene qué ser así, con un 99 nos obliga a mejorar. Un bueno me obliga a trabajar por un excelente. Los trabajos tienen que ser de bien a mejor, el mejor de mañana al siguiente día tiene que ser de evolución constante. Porque si calificamos nuestro trabajo como excelente nos subimos a las nubes y nos quedamos estancados. Nuestro trabajo tiene que ser de constante cambio. Con el hecho de que yo diga bueno, no significa que no estamos haciendo bien el trabajo. Sino estoy dando un criterio constructivo a lo que tiene que ser evaluado de manera consciente. Porque es importante mejorar el trabajo independientemente qué trabajo tengamos, nunca vamos a tener la perfección.

Si no hay resultados, no hay comunicación. Qué voy a comunicar si no hago un buen trabajo. Me daría pena comunicara un mal trabajo, entonces el trabajo es la base de todo.

*He observado en los últimos meses se ha hecho algunas capacitaciones, el alcalde realiza algunas reuniones mensuales. Se percibe un ligero cambio, y creo q es el camino a seguir.*

El año pasado nos encargamos de construir plataforma, este año para ejecutar las plataformas. En el año pasado nosotros no podíamos darnos la dicha de capacitaciones si la casa estaba desordenada, ahora que la casa está ordenada, capacitémonos como para ejecutar cada una de las piezas que componen la municipalidad. Este año la pretensión es que cada personal administrativo es que haga carrera municipal, es importante porque todos tenemos qué ser peritos en nuestro trabajo, del cual fuimos contratados, entonces este año sí, se ha planificado 14 capacitaciones este año, para diferentes oficinas. El primero creo que usted participó, en cuando a la Atención al Público y trabajo en equipo; la segunda capacitación fue dada por el Instituto de Fomento Municipal, que habla sobre la Implementación de herramientas de la DMP, la capacitación que tenemos para el seis de mayo las funciones de los alcaldes auxiliares, porque forman parte de la municipalidad prácticamente. Entonces es así. Así tiene qué ser. Cada mes tenemos capacitación, e incluso el concejo programamos capacitación, programamos capacitación por cada oficina, va ser cada oficina porque la capacitación tiene que ser personalizada, porque cuando ya la gente está en marcha me refiero a la cantidad prácticamente ya no se logra tener la atención necesaria, entonces qué vamos a comunicar si lo que tenemos es un mal trabajo. Pero ahora que se están haciendo los cambios, es importante dar a conocer por qué razón dar a conocer el trabajo actual no es para jactarnos del trabajo, sino para recuperar la confianza de la población hacia sus autoridades, algo que actualmente uno trabaja en las municipalidades sinónimo de ladrón. Entonces es importante dar a conocer a la población que cada centavito que está aportando a la municipalidad se está invirtiendo para recuperar confianza y dejar esos conceptos y definiciones de que el trabajo municipal es muy malo. Por eso cobra importancia lo que mencionaba: Gobierno Abierto.

En un gobierno abierto, vuelvo a recalcar, gobierno abierto no es unilateral, lo que yo hago hice o haré, sino lo que hago hice o haré y lo que ustedes pueden colaborar a través de sus sugerencias, entonces participación ciudadana.

*Y por eso la importancia de que todos los trabajadores municipales, estén identificados con un sistema de Gobierno Abierto.*

Definitivamente, primero tienen que identificarse con la visión municipal. Si un trabajador municipal no tiene claro la misión de la institución no va a funcionar. Es importante también que la Municipalidad de a conocer su misión y su visión. Empoderar a la gente por la misma razón está la página de la municipalidad, donde está la visión y la visión municipal.

Algo bonito de esta administración fue que todos quienes trabajamos acá no fue por favores políticos, sino que hubo convocatorias para poder conformar parte de esta municipalidad, he ahí el cambio que se ha hecho a comparación con otras administraciones. Aquí se califica la eficiencia y eficacia de cada trabajador. Identificación prácticamente es identidad como trabajador municipal.

## **Entrevista No. 5**

**Edwin Leonel Upúm Tzirín**

**Comandante Primer Jefe.**

Estación de Bomberos Municipales, Departamentales de Patzún.

*Con relación a su trabajo en la municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?*

El medio de comunicación más utilizado es teléfono, por escrito a través de Whatsapp por mensajes. Somos como el brazo social de la municipalidad.

*Oficinas con las que suele comunicarse en la Municipalidad de Patzún...*

Nos vinculamos más con secretaría, con tesorería.

*¿Qué temas abordan cuando se comunica con dichas oficinas?*

Presupuesto por el hecho del personal bajo mi cargo, velo por ellos, mis idas a secretaría es para hablar sobre tema de personal y especialmente por carencias.

*¿Utiliza otros medios como escritos u oficios?*

Yo presento situaciones formales por ejemplo sobre presupuesto presento un oficio de lo que movilizando, cotizaciones, facturas, eso es con tesorería.

Y en tesorería en ocasiones hemos enviado oficios, especialmente cuando no teníamos ni el salario mínimo. Escribimos en varias oportunidades.

El Whatsapp me sirve para recordatorio o incluso con el señor alcalde para recordarle o sobre alguna solicitud ya encaminada.

¿Realizan reuniones de trabajo?

Hay cosas en que no nos toman en cuenta dentro de la estructura de la municipalidad, porque hay cosas de las que no nos enteramos. Yo siento que no es porque de mala fe se haga, sino porque no estamos cerca de la dependencia.

Acercamiento del alcalde hacia acá se ha dado alguna vez. Nos gustaría en algún momento tener alguna comunicación, tiene qué ver mucho el trabajo, pues nuestro trabajo es operativo de campo; y tal vez ellos no tiene conocimiento.

Hay aspectos en los que necesitamos el apoyo de la municipalidad, por ejemplo alguna capacitación como atención al público. Yo aquí exijo disciplina, somos la segunda institución con orden militar después del ejército. Hemos tratado la manera de no ser flexibles sino marcar disciplina, la palabra jefe no me gusta, prefiero líder, estoy con ellos apoyándolos. La presencia del Comandante General, el alcalde, puede ser significativo.

*¿Cómo califica usted la comunicación que se da, fluye bien o se podría mejorar?*

Más la calidad de atención, vuelvo a repetir que los aspectos como atención hospitalaria, seguimos remachando cada día, pero en cuanto a la atención hacia el personal, tengo 20 años de funcionamiento, y ha sido muy poca la presencia de las autoridades. Acá adentro tratamos de hacer el papel de administradores. Y está surgiendo a nivel nacional que exista la figura oficial de un Comité o una Asociación local de Bomberos. Necesitamos personas que se incorporen para la administración de los recursos.

Por cuestiones legales, la contraloría General de Cuentas solicita este tipo de cosas. Hemos querido y hemos tratado de ser transparentes con los recursos, pues hemos visto la confianza de la gente a través de las unidades que se ha comprado con la ayuda de la gente. Entonces en ese sentido necesitamos algo de acompañamiento

quizás de fiscalización, estar ahí tras los elementos, tener el respaldo del comandante general. Necesitamos de ese respaldo, del alcalde a mi persona y a la institución.

*¿Y se suele utilizar órdenes por escrito?*

Pues solamente cuando ya implica llamada de atención o convocar al personal para algunas reuniones.

Llevamos una bitácora de actividades de lo que hacemos cada día. Todos se van rotando con la intención de que todos fortalezcan su liderazgo y tengan responsabilidades en el trabajo. Cada situación trascendente que sucede durante el día.

*Sirve también para evaluar...*

Hay una junta de oficiales, ellos tienen la instrucción de leer de lo que se hizo durante una semana. Ahí se escriben las cosas buenas, y también las faltas.

También hay una bitácora por cada unidad (de transporte) de la vida del vehículo, los equipos también tienen su propia bitácora. Por ejemplo, necesito ahora la motosierra y no arranca, debo averiguar en la bitácora. Ellos saben que todas las semanas se arranca la motosierra mínimo 15 minutos.

*Algunas veces se deja de hacer la bitácora...*

Así como el día de hoy me dieron un vale de combustible. El responsable de hoy anota en la bitácora cómo queda el combustible en cada unidad (de transporte) se registran cuántos traslados y a dónde, para verificar cuántos servicios al día se hizo. Y con gusto podríamos presentarlos. Nos queda el respaldo de cuánto. Y si por negligencia no se lleva bien, entonces dejo pasar un día y luego a solicitar que se recuerden y hay castigos de arresto de medio día, de descanso, por ejemplo. También hay lectura constantemente de algún manual.

*Oficinas con las que no tiene comunicación...*

Pues de alguna u otra manera siempre nos vinculamos con cualquiera, pero con DMP siento que no tenemos nada qué coordinar con ellos. Ahora con la Oficina de la Mujer de alguna manera coordinamos y se les ha apoyado. El departamento de agua también se les apoya cuando demandan agua en algún sector. Y con el tema forestal tenemos mucho que ver pero no tenemos mucha comunicación con ellos. Deberían de utilizar el recurso municipal, en el caso de los incendios. Mis elementos están

capacitados para combate de incendios forestales. Pero en los días pasados no se nos coordinó o solicitó apoyo.

Si se movieron los elementos fue por coordinación de los miembros del Concejo Municipal, pero del ente encargado no hubo comunicación. Y tal vez se piensa que sólo estamos para otras funciones. O se desconoce hasta qué punto podemos apoyar. Teniendo una institución acá que podemos orientar, por ejemplo, sobre primeros auxilios; aún no nos fusionamos como equipo. Todos deberíamos conocer cuál es tu función cual es mi función. De cada director hay cosas que desconocemos. Quizás haya sido relación escasa.

*¿Disponen de internet acá?*

Sí, tenemos la base de un internet y enviamos señal a Tecpán, nosotros no pagamos nada.

*¿Utilizan Skype?*

No, por desconocer el tema. Yo conozco lo básico en computadora.

*¿Correo electrónico?*

Sí, tenemos correo electrónico. Estamos recibiendo capacitaciones vía internet (Cuentan con única computadora) por la OA, (Bomberos Americanos).

*¿Qué medios son más útiles para comunicarse?*

Para nosotros los radio comunicadores son indispensables en momentos de rescate; por ejemplo para un rescate en un barranco, para no estar gritando. Este equipo es muy esencial. Otras maneras de comunicación han sido los celulares, pero los costos son individuales cada bombero. Pero el teléfono es otra manera de comunicarnos. Tenemos un programa de comunicación llamado sello, pero se necesita de internet, siempre hablamos de costos.

*Medios de comunicación que no hacen falta o menos recomendables...*

Pienso que todos los medios son necesarios, el asunto es conocerlos. Se supone que Whatsapp es más confiable, e igual Skype, pero no he visto sus funciones.

Utilizan Facebook pero no para información interna.

Sí, para dar a conocer. Pero mucha gente utiliza ese medio para contactarnos que solicita información. También tenemos una línea de comunicación gratuita el: 1554,

pero la gente no lo utiliza, utiliza más Facebook. Por eso se utiliza Facebook para dar a conocer el trabajo que hace el bombero.

*Entre el equipo de bomberos es útil Facebook...*

Ha sido funcional, aunque también WhatsApp.

*Son medios auxiliares...*

Sí, definitivo.

*¿Cómo califica la comunicación interna con la municipalidad qué tan buena es la comunicación?*

Una de las cosas que agradezco al señor alcalde es que siempre ha estado pendiente. Le escribo y aunque no responde de inmediato, posteriormente lo hace. Le gusta dar a conocer las cosas. A veces me siento como una institución donde no generamos económicamente a la municipalidad y más de estar recibiendo.

El alcalde es accesible, le gusta escuchar. Con el resto del concejo quizá haya poca relación y menos fluida la información. Deseamos en algún momento se sientan ellos parte de, a pesar de nuestra estructura interna que es de carácter tripartita. Y quizás por eso ellos dan lugar a la institución. Y eso es bueno, porque hay municipalidades que han intervenido en todo, entonces se vuelve político el puesto de bomberos. Lamentablemente muchas instituciones han permitido eso. Nosotros, gracias a Dios y a la madurez de las autoridades se nos ha respetado. Actualmente a nivel nacional si yo declinara de seguir o no me quisieran acá, la persona que me sustituiría debe ser bombero con registro a nivel nacional. Quizás por eso haya poca comunicación, se respeta nuestra forma de trabajar.

## **Entrevista No. 6**

**Jonathan Alexander Bac Ajcip**

**Administrador del Centro Comunitario Digital**

**Mayo de 2017.**

*Con relación a su trabajo en la municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?*

Verbal, escrita como Skype, a través de extensiones a través de lo cual me están reportando los problemas o alguna información de lo que se quiera saber.

*Hay reuniones de trabajo programadas.*

No, sólo eventualmente.

Más que todo para presentar avances, una vez cada mes o dos meses.

*¿Qué dificultades de comunicación ha visto?*

Más que todo el no respetar las órdenes, negarse; eso nos da problemas, eso nos hace que gastemos por otros medios, si los usuarios que tenemos se acoplan y si no saben y si quisieran aprender no estaríamos gastando en otras aplicaciones que pueden costar 3,000 dólares al año para controlar lo que están haciendo, mientras si se respeta se evita eso.

*¿Se ha venido mejorando, o empeorando?*

En los últimos quince días se pasó dos memorándums que se firmaban, pero no se acataban las órdenes donde decían que tenían que darle un buen uso a las redes sociales, al Youtube... a las herramientas. Es bueno que estén informados, pero lo que pasaba es que tenían mucho tiempo en buscadores como youtube donde perdían el tiempo y lógicamente y afectaba a personas que trabajan en sistemas.

*Hay oficinas que vienen acá por diferentes necesidades.*

Yo creo que hasta un programa o un error muy sencillo yo debo resolver, hasta el cable de poder. Creo que estoy viendo todo lo que es software y mantenimiento de computadoras, a veces no me doy abasto. En teoría soy administrador del Centro Comunitario Digital pero se está viendo más allá, administrando toda la municipalidad podríamos decir.

*¿Se puede diferenciar cuáles son los medios más recomendables o menos?*

Yo digo que todos son efectivos, solo depende de a qué va dirigido. Por ejemplo Skype es efectivo pero las personas son las que se niegan o no se conectan. Porque si viene el alcalde o alguien de comunicación que quiere informar algo y simplemente lo manda por Skype y todos lo ven. No como un memorándum que uno tiene que estar haciendo presencia para poder hacer ese memorándum mientras que Skype puedo estar en el lugar que sea y puedo enviar órdenes. Lo más efectivo sería lo electrónico.

*¿Estamos comunicándonos bien o hace falta algo?*

Yo digo que si hace falta. Primero la comunicación entre empleados, no están acostumbrados a coordinarse. Por ejemplo tesorería no tiene comunicación con DMP o tesorería tiene cosas que tiene que pasar a mi persona, por ejemplo, y eso ya afecta los proceso porque pasan a última hora la información o no se sabe entonces ya vienen a reportar aquí cuando ya tiene el problema. O sea que la falta de comunicación hace falta bastante todavía aquí.

*¿Algún tipo de recomendación de algo que se pueda implementar?*

Algo que se podría implementar aquí siento que es la coordinación de cada director de cada departamento, porque si hubiese una reunión clara me refiero a que todos los directores se juntaran y plantearan qué problemas tienen, y por ejemplo en este caso yo soy encargado de tecnología y pongan una lista para que en un mes tengamos una lista pendiente. Y al final de mes digamos: si voy a trabajar en DMP debo tener los resultados al final de mes de lo que la directora me haya pedido, e igual con otras oficinas. Por ejemplo, si vamos a trabajar con tesorería que están implementando un sistema algo a la carrera, porque los sistemas fallaron. Pero si eso se hubiera tomado con tiempo estaríamos mejorando, ahora todo a la carrera, las instalaciones de red a la carrera, el equipo de cómputo no está preparado para el sistema de ellos.

*El equipo de cómputo debe ser de mayor capacidad.*

Debería ser más actualizado, y un problema de muchos años en esta municipalidad es no contar con licencias originales, eso va afectar mucho a la municipalidad en un futuro.

*¿Alguna recomendación que se tiene?*

Alguna implementación que me gustaría hacer a nivel municipal es el uso de Google Calendar, la herramienta de Gmail, yo quisiera implementarlo con todas las oficinas, porque ahí ya tendríamos todas las herramientas, los contactos dónde yo pueda poner una reunión por ejemplo en 20 días, donde les llega a todos esa información, y donde ellos le pueden dar sí asistiré, no asistiré, y eso ya me da un reporte. Eso es una buena comunicación, por ejemplo, en la oficina de agua, implementé Google Calendar, donde están registrando las visitas a estadio, permisos a salones. Donde tienen un correo y pueden verificar electrónicamente si está disponible o no y por cuántas horas. Al final de mes tenemos un reporte.

## **Entrevista no. 7**

**Henry Hernández Benavente**

**Técnico Forestal**

**Mayo de 2017.**

*Con relación a su trabajo en la municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?*

Vía verbal, y con otras oficinas por ejemplo INAB, a través de correos electrónicos.

*¿Con qué oficinas normalmente se comunica más?*

Alcaldía, relaciones públicas, secretaría.

*¿Hay reuniones de trabajo con otros jefes de oficina?*

Nos reunimos con los guardabosques para darles instrucciones, estrategias para controlar incendios, con los viveristas para controlar plagas y enfermedades, en el vivero, formas de siembra, fertilización.

*Están calendarizadas esas reuniones.*

No, llego en el astillero en cualquier momento y todos tienen que estar en sus diferentes puntos y nos juntamos para planificar, en el caso del verano para los incendios, planificación para control de barreras contra incendios, chapeos de caminos.

*¿Hay oficina con la que no tendrías poca comunicación?*

Casi con todas es que tenemos comunicación, ejemplo: la oficina de la mujer que es muy aparte, pero estamos planificando la celebración del día del árbol, para la segunda semana de junio. En la biblioteca que realizamos capacitaciones, y con el alcalde porque hay que rendirle informes. Con departamento de agua tal vez es muy poco.

*¿Qué medios se hacen más efectivos para comunicarse?*

Verbalmente, con los guarda recursos, por ejemplo. Así exponen sus puntos de vista. Por el teléfono no funcionaría.

*En caso de internet la unidad de ustedes no tiene relevancia.*

No. Es el menos indicado.

*Hay algún tipo de dificultad comunicacionalmente...*

Uno de los problemas es por vía teléfono. Los guarda recursos se encuentran en el bosque donde no hay señal. Pero al reunirnos se plantean las dudas.

*¿Y según tus experiencias, hay necesidad de mejorar la comunicación?*

Se ha planteado, lo acabamos de hablar con el señor alcalde. Y se piensa en radios para comunicación para el bosque. Ahí hay nueve guardabosques. Y viverista solo hay uno. Tenemos una buena comunicación, pero en el vivero y en la montaña siempre estamos.

Una de las dificultades es con quienes no saben bien qué hace uno. Quien más ha estado al tanto (del trabajo) es el secretario. Por lo general atiendo martes y viernes, (en la oficina) pero hoy martes vinieron los del INAB y debí llevarlos hoy a la montaña. Y no estaba previsto con tiempo.

*¿Hay alguna apreciación recomendación para mejorar la comunicación, qué podemos implementar?*

De lo que fue de un año hacia acá se ve la diferencia. A partir de este año o de diciembre yo me he acercado más al alcalde... cualquier proyecto me lo aprueban, lo ven y no ponen peros para elaboración de proyecto. Sí tiene que haber alguien al mando, para que no sean varios dando órdenes; porque se hace mucho esfuerzo cuando cada quien toma por su lado.

## **Entrevista No. 8**

**María Ceferina Ajú Cum**

**Ventanilla Única Municipal de Empleo, VUME**

**Mayo de 2017.**

*En la municipalidad de Patzún, ¿cómo se comunica usted con otras oficinas?*

Nos comunicamos por extensión y por Skype, que son las herramientas que tenemos específicamente aquí en la municipalidad. Verbalmente, correo electrónico. Predomina la extensión telefónica y Skype, que son herramientas, Messenger, whatsapp,

*¿Con quienes sostiene más información?*

Con Secretaría Municipal, recepción, relaciones públicas, Centro Comunitario Digital, Unidad de Acceso a Información Pública, esas son las que más frecuento.

*¿Participa en reuniones de trabajo frecuentes?*

Con alguna otra oficina sí se realizan, pero no con frecuencia, solo cuando hay actividad para realizar, o algo para planificar.

*¿Y cual sería el medio más adecuado para comunicarse internamente?*

La extensión, porque el Skype a veces se nos pasa o no me conecto; y cuando uno abre aparecen los mensajes. Como que ahí no tenemos la fluidez de comunicarnos de inmediato. Mientras que la extensión si la persona está en la oficina tiene que contestarla.

*¿Hay alguna oficina con la que tiene poca comunicación?*

Sí, podríamos hablar del departamento de agua, la Dirección Municipal de Planificación, por el tipo de trabajo siento que no tenemos mucha comunicación, PMT, la dirección Municipal de la Mujer, UGAM, son pocas; o la biblioteca municipal. Uno se comunica, pero no con frecuencia.

*¿Qué tipo de información se comparte?*

Dependiendo de lo que estamos realizando, por ejemplo en secretaría yo presento informe, planificaciones, reporte. Igual en Acceso a Información Pública presento esa información.

*¿Alguna dificultad a la hora de comunicarse o vincularse con otras oficinas, algo que deba superarse?*

Considero que el hecho de mandar un mensaje nos cuesta un poquito pues puede ser que la persona no esté conectada o disponible en ese momento, siento sí se vuelve dificultoso eso. Y la falta de comunicación, a veces hay actividades y por falta de comunicación no nos enteramos.

*¿Hay trabajadores de otras oficinas que suelen comunicarse con usted?*

Si, secretaría, acceso a información pública, por planificaciones, algunos informes, sí se comunican conmigo.

*¿Qué medios brindan más dificultades para comunicarse?*

Por medio de Messenger, o whatsapp, porque algunas personas no están conectadas. Uno envía el mensaje pero no contestan. Es algo dificultoso. La extensión y el Skype nos podrían ayudar entre los más recomendables.

*¿Qué pudiera implementarse para mejorar la comunicación interna?*

La comunicación por medio de memos, oficios, y por supuesto usar las extensiones, pero sí que haya algo más de comunicación, pues el no tenerlo uno no se entera de posibles actividades que le puedan beneficiar a uno, pero como no se enteró, ahí sí que donde se considere que hay necesidad de participación de todos pues convocarnos reunimos. Hacer reuniones también es necesario para ver estas situaciones.

*En esas reuniones ¿qué se debería tratarse?*

Podríamos hablar de objetivos que tenemos, misión, visión de cada oficina, si se ha cumplido o no los objetivos eso es muy importante, o en que hemos fallado. Si a uno no le dicen nada como que se acomoda. Sería excelente que nos reunamos o que nos digan que a lo mejor hacemos esto, planificar actividades en grupo.

*¿Cada cuánto debería hacerse ese tipo de reuniones?*

Por lo menos cada fin de mes, para ver los avances o dificultades que se tienen en cada oficina.

## **Entrevista No. 9**

**Ludwin Angel Juchuña**

**Unidad de Gestión Ambiental, UGAM**

**Mayo de 2017**

*Con relación a su trabajo en la municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?*

Se da más personal, pero también se usan medios de verificación a través de solicitudes y que se responden a través de resolución, también a través de Facebook, pero son alternativas o auxiliares, informes reportes.

Comunicación telefónica no existía, era una debilidad; pero sí vino a fortalecer bastante porque es más directa donde queramos comunicarnos.

*¿Hay constantes reuniones de tu oficina con otras unidades?*

No es constante, pero sí, una vez al mes o dos veces con DMP.

*Oficinas con las que normalmente hay comunicación...*

Alcaldía, Comisión de Ambiente, porque ahí está el respaldo de la temática de la oficina, Con DMP, con tesorería.

*Alguna oficina con la que no hay mayor relación, o nada.*

No hay porque recordemos que el tema medular de la oficina es ambiente; podría ser acceso a la información, Ventanilla única Municipal del Empleo; con Dirección Municipal de la Mujer debería existir una comunicación, pero no hay. Dentro del Marco legal de la UGAM la Oficina de la Mujer debe pedir apoyo, porque hay un componente de género, pero no se da, en temas ambientales.

*¿Qué medio es más efectivo para comunicarse en esta municipalidad?*

Informes y reportes, por su relevancia.

*¿Qué tipo de información se suele compartir?*

Informes, solicitudes, cuestiones técnicas en materia ambiental, saneamiento.

*¿Alguna dificultad que se presenta con relación a la comunicación entre oficinas?*

Hay una dificultad que conocemos poco las atribuciones de las oficinas; no sabemos cómo está el organigrama, hay falta de comunicación entre oficinas, cada uno avanza por su lado, debe haber una comunicación entre ambos.

*Algo que debemos mejorar a nivel de la municipalidad.*

Hay una dificultad, de que no hay reuniones mensuales de trabajo y debería de plantearse, darse mensualmente dentro de la institución. ¿Por qué lo digo? Porque de ahí podemos evaluar qué hacemos bien o qué hacemos mal. A veces nosotros decimos que lo hacemos bien, pero otros no lo ven así. Entonces crear una mesa técnica en la municipalidad.

Hemos caído en el error de que a la Unidad de Acceso a la Información no se está le está dando lo primordial, lo que se requiere, se ve como anexo, no se le toma importancia y desde esta oficina no hay una comunicación amplia con cada oficina. Debe actualizarse, decir que está todo en orden. Ahí hay una responsabilidad grande. Como técnicos no nos conocemos qué hacemos cada uno, hay cosas que no sé de otras oficinas y otras oficinas no saben lo que yo.

*¿Quién debería liderar esas acciones?*

El alcalde es el jefe de todos; es su función, pero no se da abasto. En este caso en una mesa de estas reuniones que presida, pero que al no darle tiempo debe delegar en el secretario, hacer una evaluación de cómo está funcionando la municipalidad, y debe ser frecuentemente cada quince o cada mes, pero que tenga continuidad.

## **Entrevista No. 10**

**Reyes Patal Yos**

**Alcalde Municipal**

**Mayo de 2017**

*¿Cómo evalúa usted la comunicación que tenemos entre oficinas y empleados municipales?*

Creo que el tema de comunicación, lo que hablábamos hoy, hace falta establecer una línea de cómo debiera ser. Sé que hasta el día de hoy cada quien ha dado su mejor esfuerzo pero la línea de comunicación debe mejorar, no hemos logrado articularnos bien, algunas veces hay informaciones que no llegan a tiempo, hay o no llegan como son. Por lo mismo no hemos logrado reuniones constantes donde definamos o determinemos una calendarización de lo que hay que hacer. Debemos Mejorar.

*¿Debería liderar este tipo de acciones otra persona, usted, quizás el secretario municipal?*

Algo que ha fallado es que yo siempre he trabajado de esa manera, aquí debiera haber alguien que asista y que sea el enlace entre las diferentes oficinas y mi persona. Yo quisiera estar en todo, pero llega un momento en que, por mucho que uno quisiera, yo tengo las ideas, yo tengo... pero luego hay una cuestión y mientras estoy atendiendo se me va otra, quizá sea una de las debilidades. Sé que la compañera Silvia ha estado apoyando pero no es su función sino debe haber alguien que sea el enlace y que tenga mayor tiempo, pero como te digo: siempre me ha gustado trabajar así, solo. No acostumbro piloto, asistente, y es un error, lo reconozco. Sí necesitamos que las cosas vayan mejorando y si queremos que mejoren pues paso número uno que mejore la comunicación.

Parte de lo que he observado es que se han dado reuniones al inicio de mes, algo que no se dio el año anterior. Por ese lado van las intenciones tuyas.

Igual yo lo he estado pensando, mínimo el plan inicial que yo tenía era que todos los lunes nos teníamos que reunir con los jefes de departamentos para poder evaluar y retomar algunas acciones, mi plan es ese, pero con un poco de desorden no me sujeté a lo que era la planificación, yo tenía un esquema de trabajo. Y repito, mientras no haya una buena coordinación y comunicación con los jefes de departamentos es muy

difícil que nosotros adivinemos o interpretemos alguna acción que alguien está haciendo. Sí quiero retomar esa modalidad, reunirnos una hora, lunes a las siete a ocho, cómo estamos qué hay qué hacer y seguir trabajando. Por ahí creo que debo retomar eso.

*Hay oficinas que hacen ese esfuerzo (de reuniones cada semana) el caso de DAFIM que hacen ese ejercicio y se nota y hay una sensación diferente. DMP también hace ese ejercicio pero hay esfuerzos encaminados y son parte de las buenas prácticas.*

Sí, he hablado con ellos diciéndoles: “El éxito de ustedes va a depender de cuánto ustedes puedan coordinar con la gente que tienen a su alrededor”. He tratado de compartir con ellos esa manera de trabajo, porque al final si nos damos cuenta, todos los que están en DAFIM, tienen que estar coordinado muy bien en todo, y ahí debe fortalecerse hasta la misma amistad. Igual sucede en DMP, ahí hay un grupo de personas. Y lo ideal acá es que podamos integrar muy bien estos tres ejes: Secretaría DMP, DAFIM que es el triángulo, para mí, fundamental para una buena administración, y qué bueno que de esto pudiéramos integrar los otros entes. Yo como que le he puesto importancia número uno a este triángulo, pero ¿dónde queda información? información debe estar muy bien articulado en estos tres elementos, para que la información pueda llegar. Pueden tener una información excelente pero cómo nosotros vamos a lograr que esa información pueda llegar hacia el conglomerado que es al que nos debemos.

Llevamos el año y cinco meses, pero la idea y deseo que tengo es que vayamos hacia arriba; posiblemente venimos como que no muy firmes en muchos aspectos; pero la idea y lo que realmente yo deseo es que vayamos hacia arriba, quizás no como uno quisiera, pero la idea es articular muy bien todo y al final me interesa sobre manera que todos nos sintamos satisfechos del esfuerzo que cada quien hace. Yo sé que hay mucha gente valiosa que da más de lo que deben de dar, como también sabemos que hay algunos que no dan más allá de lo que creen que corresponde, pero igual pido ese apoyo a manera de que también hacer la observación: Mientras no haya una buena línea de comunicación definida, por muchos esfuerzos que hagamos siempre vamos a tener ciertas dificultades de no poder avanzar.

## Modelo de la encuesta:

### ENCUESTA

*“Diagnóstico de los procesos de comunicación internos de la municipalidad de Patzún, departamento de Chimaltenango”.*

La presente encuesta servirá para preparar un “diagnóstico” que describirá la forma en que se genera comunicación al interior de la Municipalidad de Patzún. Por otra parte será útil para preparar un Plan de Comunicación Interna, que fortalezca las buenas prácticas comunicacionales y superar las posibles limitaciones.

Este trabajo forma parte de una investigación en el marco del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Para ello se cuenta con el aval de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, así como de la Municipalidad de Patzún. Por favor, lea despacio las preguntas y respóndalas con toda confianza. Gracias por su colaboración.

A) Usualmente ¿cómo se comunica con su jefe inmediato? Subraye el o los medios que utiliza.

1. Personalmente
2. En reuniones de trabajo
3. Por Skype
4. Vía telefónica
5. Whatsapp
6. Facebook
7. Correo Electrónico
8. Nunca me comunico
9. Otros

B) ¿A través de qué medios recibe instrucciones de su jefe inmediato? Subraye la o las respuestas.

1. Memorandos.
2. Correo electrónico
3. Personalmente
4. Por teléfono
5. En reuniones de trabajo
6. Otros

C) ¿Qué temas o información comparte con su jefe inmediato? Marque las respuestas que correspondan.

1. Informes de trabajo.
2. Problemas de trabajo.
3. Sugerencias para mejorar.
4. Saludo de cortesía.
5. Nunca comparto.
6. Otros.

D) ¿Ha sido de utilidad la comunicación o información que traslada usted a su jefe inmediato? Subraye su respuesta.

1. Mucho
2. Regular
3. Poco
4. Nada
5. No lo sé

E) En cuanto a confianza ¿Cómo se siente al comunicarse con su jefe inmediato? Subraye su respuesta.

Muy bien

Bien

Regular

Mal

F) ¿Cree que le dan importancia a lo que usted comunica a su jefe inmediato o compañeros de trabajo?

Sí

No

No lo sé.

¿Por qué?

---

---

G) Cuando comparte con las o los compañeros de trabajo, ¿Qué tipo de información comparte? Subraye su respuesta.

1. Medidas para mejorar el trabajo.
2. Dudas sobre el trabajo
3. Comentarios
4. Saludos de cortesía
5. Problemas laborales
6. Situaciones familiares
7. Otros

H) ¿Cómo califica la comunicación que se da entre compañeros de trabajo? Marque su respuesta.

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular
4. Mala

I)Escriba el nombre de la o las oficinas con las que se suele comunicarse.

---

---

J) En cuanto a la comunicación que se da entre compañeros de trabajo, ¿Ha tenido

o tiene usted alguna dificultad? Subraye su respuesta.

Constantemente

Nunca

Algunas veces

Explique el tipo de dificultad:

---

---

K) En su opinión ¿qué podría mejorar en cuanto a la comunicación entre autoridades y empleados municipales?

---

---

¡Gracias por su colaboración!

## Matriz o vaciado de las encuestas

PREGUNTA	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5	Opción 6	Opción 7	Opción 8	Opción 9
A	30	3	3	18	7	1	0	0	0
B	4	0	29	13	5	0	-	-	-
C	27	16	19	6	0	2	-	-	-
D	26	5	1	0	0	-	-	-	-
E	20	11	1	0	-	-	-	-	-
(*)									
G	17	7	0	19	8	7	2	-	-
H	19	8	6	0	-	-	-	-	-

## Resultados de las encuestas tabuladas.

<b>Pregunta A</b>	<b>Usualmente ¿cómo se comunica con su jefe inmediato?</b>	
1	Personalmente	30
2	En reuniones de trabajo	3
3	Por Skype	3
4	Vía telefónica	18
5	Whatsapp	7
6	Facebook	1
7	Correo electrónico	0
8	Nunca me comunico	0
9	Otros	0

<b>Pregunta B</b>	<b>¿A través de qué medios recibe instrucciones de su jefe inmediato?</b>	
1	Memorandos	4
2	Correo Electrónico	0
3	Personalmente	29
4	Por teléfono	13
5	En reuniones de trabajo	5
6	Otros	0

<b>Pregunta C</b>	<b>¿Qué temas o información comparte con su jefe inmediato?</b>	
1	Informes de trabajo	27
2	Problemas de trabajo	16
3	Sugerencias para mejorar	14
4	Saludo de cortesía	6
5	Nunca comparto	0
6	Otros	

<b>Pregunta D</b>	<b>¿Ha sido de utilidad la comunicación o información que traslada usted a su jefe inmediato?</b>	
1	Mucho	26
2	Regular	5
3	Poco	1
4	Nada	0
5	No lo sé	0

<b>Pregunta E</b>	<b>En cuanto a confianza ¿Cómo se siente al comunicarse con su jefe inmediato?</b>	
1	Muy bien	20
2	Bien	11
3	Regular	1
4	Mal	0

<b>Pregunta F</b>	<b>¿Cree que le dan importancia a lo que usted comunica a su jefe inmediato, o compañeros de trabajo?</b>	
1	Sí	31
2	No	0
3	No lo sé	1

<b>Pregunta G</b>	<b>Cuando comparte con las o los compañeros de trabajo, ¿Qué tipo de información comparte? Subraye su respuesta.</b>	
1	Medidas para mejorar el trabajo	19
2	Dudas sobre el trabajo	17
3	Comentarios	8
4	Saludos de cortesía	7
5	Problemas laborales	7
6	Otros	2
7	Situaciones familiares	0

<b>Pregunta H</b>	<b>¿Cómo califica la comunicación que se da entre compañeros de trabajo?</b>	
1	Muy buena	19
2	Buena	8
3	Regular	6
4	Mala	0

<b>Pregunta I</b>	<b>Escriba el nombre de la o las oficinas con las que suele comunicarse.</b>	
1	Departamento de Fontanería	2
2	Recepción	9
3	Contabilidad/tesorería, DAFIM	20
4	Informática/Centro de Cómputo/ CCD	8
5	OMM/DMM	7
6	Despacho Superior, Alcaldía Municipal	7
	Relaciones Públicas, Comunicación	
7	Social	6
8	DMP	9
9	Acceso a la Información Pública	1
10	Secretaría	21
11	VUME	4
12	Forestal	2
13	Auditoría	2
14	UGAM	4
15	Biblioteca	2
16	Departamento de Agua	5
17	Con todas	2
18	PMT	4

<b>Pregunta J</b>	<b>En cuanto a la comunicación que se da entre compañeros de trabajo. ¿Ha tenido o tiene alguna dificultad?</b>	
1	Constantemente	1
2	Nunca	16
3	Algunas veces	17

**PREGUNTA F**

SI	NO	NO LO SE	Por qué
<b>31</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<p>Porque están atentos a lo que se les informa. Sí, cuando se hace sugerencias nos ayudan a resolver problemas y se trabaja en equipo. Depende del resultado del trabajo. Son temas interesantes.</p> <p>Aceptan sugerencias u opiniones de trabajo. Por ser de interés público. Permite esclarecer dudas, solucionar problemas y tomar decisiones correctas.</p> <p>No me lo han comunicado.</p> <p>Es parte del trabajo.</p> <p>Para tener bien informado de lo que pasa y para resolver problemas.</p> <p>A través de la comunicación mejoramos en realizar las funciones del trabajo, mejorar el desempeño laboral. Para tener mejor planificación de los trabajos. Resuelve dudas y a veces me da la información necesaria. Todos nos respetamos y valoramos sugerencias.</p>

## PREGUNTA I

<b>Inciso I</b>	<b>Escriba el nombre de la o las oficinas con las que suele comunicarse</b>	
	Departamento de fontanería	2
	Recepción	9
	Contabilidad/tesorería, DAFIM	20
	Informática/Centro de Cómputo/ CCD	8
	OMM/DMM	7
	Despacho Superior, Alcaldía Municipal	7
	Relaciones Públicas, Comunicación Social	6
	DMP	9
	Acceso a la Información Pública	1
	Secretaría	21
	VUME	4
	Forestal	2
	Auditoría	2
	UGAM	4
	Biblioteca	2
	Departamento de Agua	5
	Con todas	2
	PMT	4

## PREGUNTA J

<b>Pregunta J</b>	<b>En cuanto a la comunicación que se da entre compañeros de trabajo. ¿Ha tenido o tiene alguna dificultad?</b>	
1	Constantemente	1
2	Nunca	16
3	lgunas veces	17

## PREGUNTA K

Pregunta K	<i>En su opinión, ¿Qué podría mejorar en cuanto a la comunicación entre autoridades y empleados municipales?</i>
1	Tener una buena comunicación con las autoridades.
2	Reuniones constantes entre ambos para tener confianza.
3	Reuniones para mejorar y hablar de las fortalezas y debilidades.
4	Mediante charlas y dejar a un lado la política.
5	Construir o mejorar el clima laboral, tener claridad de la visión y misión municipal para que todos compartamos.
6	Teniendo capacitaciones, reuniones, convivencia, cómo nos va en el trabajo, y un tiempo solo para comentar temas fuera de labores, y tener buena comunicación.
7	Comunicación directa
8	Actividades recreativas en donde la mayoría pierden la pena y se comunica con más confianza.
9	Reunión posiblemente al final de cada mes para compartir experiencias y dar nuestros puntos de vista.
10	Respeto en cada una de las funciones.
11	Que las autoridades pregunten a los empleados cómo se sienten en el trabajo, que si hay algo en que se puede ayudar o qué hace falta, para mejorar el trabajo.
12	Dando confianza y estrategia.
13	Coordinar actividades, buena comunicación para realizar un buen trabajo.
14	Organizar las actividades y realizar proyectos entre actividades para poder coordinar con las oficinas que corresponde ejecutarlas.
15	Debe haber constante comunicación para mejorar la coordinación del trabajo, así mismo lograr el desarrollo de la comunidad.
16	Coordinación en todo tipo de trabajo para mejor ejecución de proyectos.
17	Estar en confianza entre compañeros de trabajo, tanto como los jefes.
18	Más convivencia.
19	Hacer o realizar constantemente reuniones con todo el personal para poder ser más eficaces.
20	Comunicación constante por cualquier problema.
21	Mejorando la confianza.
22	En mi departamento tenemos muy buena comunicación, estamos muy bien.

- 23 Más comunicación.
- 24 Podría ser la convivencia, conocerse entre sí.
- 25 La coordinación al momento de empezar algún proyecto, reunión con todo el personal, tratar asuntos municipales.  
Tal vez de relacionarse un poco más para comprender qué importante es la función de
- 26 mis labores.
- 27 Visitar sus puestos de trabajo y ver si está bien lo que hacen para mejorar.

## Guía de la entrevista.

Entrevista No. \_\_\_\_\_

Entrevista con jefes de oficina en la Municipalidad de Patzún, departamento de Chimaltenango. Con motivo del Ejercicio Profesional Supervisado, EPS, del estudiante Leonardo Sanahí C.

Tema: “**DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PATZÚN, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO**”.

Oficina:

\_\_\_\_\_

Nombre de la persona entrevistada: \_\_\_\_\_

Cargo de la persona entrevistada: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

1. Con relación a su trabajo en esta Municipalidad de Patzún, habitualmente, ¿Cómo se comunica usted con otros jefes o encargados de oficinas?
2. Sobre las labores en esta institución ¿Son frecuentes las reuniones de trabajo?
3. En la municipalidad de Patzún, ¿Cuáles son las oficinas con las que regularmente se comunica?
4. ¿Puede señalar alguna oficina de esta municipalidad con la que tiene poca comunicación?
5. Para comunicarse con otras oficinas en esta municipalidad ¿qué medio ha sido más efectivo?
6. ¿Qué tipo de información es la que suele trasladar o compartir hacia las o los empleados a su cargo?
7. A su criterio, ¿qué medio es el menos recomendado para comunicarse internamente en la Municipalidad de Patzún?
8. ¿Podría explicar algún tipo de dificultad al comunicarse usted con los empleados municipales a su cargo?
9. Aparte de los subalternos que están a su cargo. ¿Hay trabajadores o trabajadoras de otras oficinas que regularmente se comunican con usted?

10. ¿Cómo valora usted el proceso de comunicación interna en la municipalidad de Patzún?
11. Según su experiencia, ¿qué podría mejorarse para fortalecer la comunicación interna entre las oficinas y empleados municipales de Patzún?

G R A C I A S

## RESULTADOS DEL TALLER

Número de participantes: 70

Hora de inicio: 3:00 PM. Hora de finalización 17:15

Información brindada:

Contenidos del Manual de Organización y Trabajo.

Logros y retos para cada trabajador municipal.

Misión y Visión de la municipalidad de Patzún.

Se informó que habrá evaluación posterior sobre el conocimiento que los trabajadores tienen acerca del Manual de Organización y Trabajo.

Revisión de la misión y visión de la municipalidad.

Se recopiló información que sirva para orientar las reuniones posteriores y se presenta en los dos cuadros a continuación.

### Cuadro No. 1

<b>Aporte que los trabajadores consideran es su mejor logro</b>	<b>Aspectos que las/los trabajadores consideran que pueden mejorar.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ser aplicado; buena atención al público, información puntual.</li><li>✓ Amplitud de horario de trabajo.</li><li>✓ Proyección de la institución municipal hacia sectores del municipio.</li><li>✓ Actualización de los expedientes de los trabajadores y habilitación de libros.</li><li>✓ Efectividad para extender documentos. Datos actualizados del personal y del Sistema de Consejos de Desarrollo.</li><li>✓ Llevar educación vial a varios sectores de la población.</li><li>✓ Cumplir bien el trabajo con el mejor servicio posible.</li><li>✓ Coordinación con instituciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mejor coordinación con otras oficinas.</li><li>✓ Aprovechar al máximo los recursos.</li><li>✓ Habilitar nuevos manuales de trabajo.</li><li>✓ Digitalizar archivos municipales.</li><li>✓ Mejorar el ordenamiento vial y peatonal en el municipio. Recuperar y asegurar zonas peatonales.</li><li>✓ Mejorar registro de solicitudes que ingresan con las autoridades.</li><li>✓ Prontitud a los requerimientos de los vecinos.</li><li>✓ Mayor coordinación y gestión con otras instituciones o empresas.</li><li>✓ Brindar capacitaciones sobre emprendimiento y orientación laboral.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Voluntad, agilidad y eficacia.</li> <li>✓ Un total de 84 proyectos de infraestructura realizados.</li> <li>✓ Trabajo en equipo.</li> <li>✓ Distribución equitativa del presupuesto; optimización de los recursos; política de recaudación de impuestos y contribuciones.</li> <li>✓ Transparencia en compra de bienes y servicios, implementación de controles internos, rendiciones oportunas y apegadas a la ley, seguimiento de auditorías anteriores y desvanecimiento de hallazgos.</li> <li>✓ Servicio las 24 horas del día a la población, sus aldeas y caseríos. (Bomberos y Policía Municipal de Tránsito)</li> <li>✓ Colaboración con otras oficinas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mayor disponibilidad de tiempo.</li> <li>✓ Actualizar herramientas de trabajo.</li> <li>✓ Propuesta para la elaboración de un censo para determinar los servicios que presta la municipalidad.</li> <li>✓ Hacer de la estación bomberil, modelo a nivel nacional.</li> <li>✓ Colaborar con otras oficinas.</li> </ul>
---	--

## Cuadro No. 2

<b>Compromisos y comentarios</b>	
<b><u>Compromisos</u></b>	<b><u>Comentarios</u></b>
<p>Atender la misión de la municipalidad.</p> <p>Ser un mejor servidor público; responsabilidad y esmero.</p> <p>Cooperar para la consecución de la Misión y visión de la institución.</p> <p>Eficiencia y puntualidad.</p> <p>Trabajar con mucho empeño.</p> <p>Mayor profesionalismo.</p> <p>Mejor comunicación con los compañeros de trabajo.</p> <p>Atender bien y con inmediatez.</p> <p>Mejorar horario y atención a la gente.</p> <p>Mejorar coordinación.</p>	<p>Nueva experiencia y muy bueno.</p> <p>Que haya mejor coordinación entre síndicos</p> <p>Que nos notifiquen las reuniones.</p> <p>Me dio gusto participar por primera vez en una reunión de trabajo.</p> <p>Me pareció excelente la actividad.</p> <p>Que estas reuniones sean más constantes para mejorar la relación entre compañeros.</p> <p>Hacer esta reunión cada mes.</p> <p>Me parece excelente porque aprendemos sobre reglamentos internos.</p>

<p>Disciplina y puntualidad.</p> <p>Cumplir con el código municipal.</p> <p>Atender mejor a la gente.</p> <p>Cumplir el reglamento establecido.</p> <p>Seguir trabajando con calidad y eficacia.</p> <p>Atender con amabilidad y orientar adecuadamente.</p> <p>Mejorar atención al público.</p> <p>Mejorar la comunicación entre oficinas.</p> <p>Estudiar más la Ley de Tránsito.</p> <p>Hacer equipo de trabajo.</p> <p>Incrementar logros.</p>	<p>Me parece importante este tipo de reuniones, para fortalecer nuestras oficinas y desempeño laboral.</p> <p>Invitar a todos los trabajadores municipales.</p>
--	---

## Fotografías del taller realizado



Secretario Municipal, Marvin Oswaldo Sipac, durante su participación en el taller realizado en el Gimnasio Municipal. En su intervención resaltó la importancia de la Misión y Visión de la Municipalidad de Patzún.



Epesista, Leonardo Sanahí C. Al brindar instrucciones para presentar los logros de cada oficina y escribir también en papelógrafos sus principales retos como trabajadores municipales.



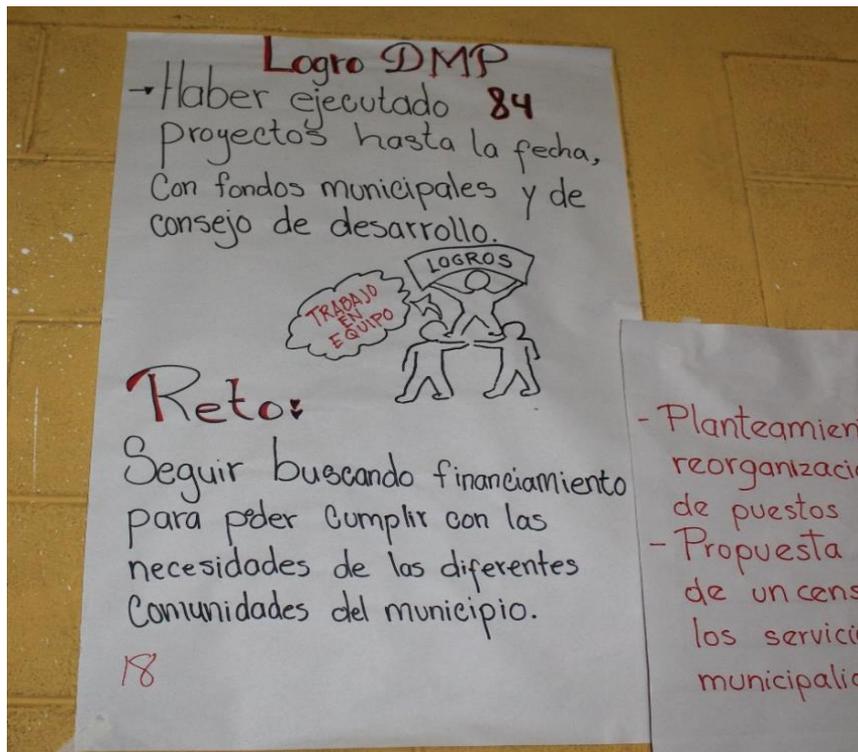
Participantes en el taller comparten sus logros y sus retos en carteles. Los carteles fueron elaborados según los equipos de trabajo o individuales cuando una sola persona tiene a su cargo la oficina por ejemplo: La biblioteca municipal.



Alcalde municipal al dirigirse a las y los participantes durante el taller. En donde recalcó la importancia de la disciplina y requirió como en otras ocasiones la responsabilidad de cada trabajador municipal.



Anotaciones de las/los participantes sobre sus principales logros y retos como trabajadores municipales. El taller previsto para el mes de julio debió postergarse al 17 de agosto.



Detalle de uno de los carteles presentados durante el taller, en este caso corresponde a la Dirección Municipal de Planificación.

## Trípticos elaborados para las diferentes oficinas:

<p><b>Funciones de la DAFIM</b></p>	<p><b>Principales logros desde la DAFIM</b></p>	<p><b>MUNICIPALIDAD DE PATZÚN</b></p>
<p>14. Preparar y presentar al Alcalde Municipal, los informes de la gestión física y financiera del presupuesto.</p> <p>15. Presentar al Alcalde las solicitudes de endeudamiento y financiamiento, así como donaciones, cuando proceda, que deben ser conocidos por el Concejo Municipal.</p> <p>16. Presentar la información mensual sobre detalle de préstamos vigentes y el saldo de la deuda contratada que establece el artículo 125 del Código Municipal.</p> <p>17. Planificar, dirigir, coordinar y controlar las labores de desarrollo de sistemas de información y complementarios y el mantenimiento de los recursos de computación y comunicación.</p> <p>18. Coordinar labores con el Ministerio de Finanzas Públicas, Instituto de Fomento Municipal y la Asociación de Municipalidades de la República de Guatemala.</p> <p>19. Dirigir el proceso de liquidación y recaudación de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones establecidos en las leyes.</p> <p>20. Verificar que se elabore y mantenga actualizado el registro de contribuyentes, usuarios y servicios.</p> <p>21. Las demás atribuciones inherentes a la naturaleza del puesto de trabajo y de las actividades que</p>	<p>En el primer año de Gestión Municipal superamos varios retos, por lo que resaltamos algunos logros, derivados de la ardua tarea desempeñada en beneficio de los vecinos del Municipio de Patzún.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementación del Sistema SERVICIOS GL</li> <li>✓ Incremento del 50% de Ingresos Propios en el primer año de gestión.</li> <li>✓ Diminución de la Morosidad en la Cartera de IUSI, Canon de Agua Potable y Locales Comerciales.</li> <li>✓ Cien por ciento del Gasto Público realizado por medio de <b>Guatecompra</b>.</li> <li>✓ Todos los pagos de diversos servicios que presta la Municipalidad de Patzún, se hacen exclusivamente a través de la Tesorería Municipal, entregando para ello el recibo correspondiente.</li> </ul> <p>Como Dirección Financiera estamos conscientes que aún falta mucho camino por recorrer y que las necesidades de nuestro bello municipio son muchas, por lo cual seguimos comprometidos en dar nuestro mayor esfuerzo para que Patzún siga en la vía del Desarrollo.</p> <p>Municipalidad de Patzún 3ra. calle 5-40 zona 01, Patzún, Chimaltenango Teléfono: 7839 0000 <a href="http://www.patzun.gov.gt">http://www.patzun.gov.gt</a></p>	 <p><b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INTEGRADA MUNICIPAL DAFIM</b></p> <p><b>Funciones</b></p> <p><i>Trabajando por el bienestar y desarrollo</i></p>

<p><b>Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal, DAFIM</b></p>		
<p><b>Introducción</b></p> <p>Ha sido norma de la administración municipal que encabeza el alcalde municipal Reyes Estal Yos, asumir el servicio público en el marco de la transparencia y el compromiso de brindar el máximo esfuerzo para la consolidación de las bases que garanticen bienestar y desarrollo de la población presente y futura del municipio de Patzún.</p> <p><b>VISION</b></p> <p>Ser un Gobierno Municipal autosostenible, mediante una buena administración Pública que busca prestar los servicios básicos de una manera eficiente para garantizar el bien común de sus pobladores y encaminar al Municipio al Desarrollo, con el apoyo de las distintas agrupaciones públicas y civiles.</p> <p><b>MISION</b></p> <p>Somos un Gobierno Municipal que promueve la autosostenibilidad del municipio a través de la cooperación de sus pobladores, que administra los recursos con responsabilidad y transparencia para brindar bienes y servicios que busca satisfacer las necesidades de sus habitantes.</p>	<p><b>Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal DAFIM</b></p> <p>Unidad responsable de hacer cumplir todo lo relativo al régimen jurídico financiero, la recaudación y administración de los ingresos, la gestión de financiamiento, la ejecución presupuestaria y control de los bienes comunales y patrimoniales del municipio.</p> <p><b>EQUIPO TÉCNICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encargado de presupuesto</li> <li>✓ Encargado de Contabilidad</li> <li>✓ Receptor/a General</li> <li>✓ Receptor ambulante</li> <li>✓ Encargado de IUSI</li> <li>✓ Encargado de Compras</li> <li>✓ Guardalmacén</li> </ul> <p>La DAFIM, atiende de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde, de lunes a viernes.</p>	<p><b>Funciones de la DAFIM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar políticas presupuestarias conjuntamente con la Dirección de Planificación Municipal, DMP.</li> <li>2. Rendir cuentas al Concejo Municipal.</li> <li>3. Programar el flujo de ingresos y egresos basado en prioridades y disponibilidades del presupuesto municipal.</li> <li>4. Diseñar y proponer estrategias para fortalecer las finanzas municipales.</li> <li>5. Enviar a la Contraloría General de Cuentas, CNG, la certificación de cortes de caja (mensualmente).</li> <li>6. Evaluar cuatrimestralmente la ejecución <b>RESUMIDA</b> de ingresos y gastos del municipio.</li> <li>7. Asesorar al Alcalde y Concejo Municipal en materia de Administración Financiera.</li> <li>8. Informar al alcalde y DMP, sobre los cambios de objetos y sujetos de la tributación.</li> <li>9. Administrar la cuenta "Caja Única" del Tesoro Municipal.</li> <li>10. Elaborar y <b>RESUMIR</b> la información financiera que la ley demanda.</li> <li>11. Elaborar las normas, procedimientos e instrucciones para el funcionamiento del área de Tesorería.</li> <li>12. Administrar la deuda pública municipal.</li> <li>13. Proponer las modificaciones presupuestarias que <b>corresponde aprobar el Concejo Municipal</b>.</li> </ol>

Tríptico preparado para la Dirección de Administración Integrada Municipal, DAFIM.

Anverso y reverso, respectivamente.

<p><b>Funciones de la PMT</b></p>	<p><b>Principales logros desde la PMT</b></p>	<p><b>MUNICIPALIDAD DE PATZÚN</b></p>
<p>Parte de las funciones de la Policía Municipal de Tránsito, es contribuir para que el ciudadano conozca la Ley de Tránsito. Aquí algunos artículos de vital importancia:</p> <p><b>Artículo 2. Vía Pública.</b> La vía pública se integra por las carreteras, caminos, calles y avenidas, calzadas, viaductos y sus respectivas, áreas de derecho de vía, aceras, puentes, pasarelas, y los ríos y lagos navegables, mar territorial, demás vías acuáticas, cuyo destino obvio, y natural sea la circulación de personas y vehículos, y que conforme las normas civiles que rigen la propiedad de los bienes del poder público están destinadas al uso común.</p> <p><b>Artículo 3. Responsabilidad.</b> Es responsabilidad de los conductores de los vehículos y de todas las personas, sean peatones, nadadores o pasajeros, cumplir con las normas que en materia de tránsito establece la presente ley y, normen sus reglamentos. En consecuencia, independientemente de las disposiciones también que afecten la tenencia de los vehículos, las sanciones deberán dirigirse también hacia el conductor responsable. En todo caso, cualquier sanción que afecte al vehículo, será responsabilidad solidaria del propietario del mismo y del conductor.</p>	<p>Gracias al esfuerzo de cada ciudadano y de esta administración, en los primeros 18 meses de trabajo, estos son algunos logros significativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selección y formación dos grupos de agentes a través del Ministerio de Gobernación.</li> <li>✓ Graduación de dos grupo de agentes, habiendo integrado en la segunda promoción a 4 mujeres.</li> <li>✓ Formación intensiva de dos agentes de la Policía Municipal de Tránsito en la ciudad capital.</li> <li>✓ Realización de charlas de capacitación sobre la Ley de Tránsito de Guatemala, a pilotos de transporte urbano y extra urbano.</li> <li>✓ Capacitaciones sobre las señales de tránsito que se inició en colegios y escuelas.</li> <li>✓ Acompañamiento de grupos que han requerido de apoyo de la Policía Municipal de Tránsito, especialmente: iglesias, escuelas o colegios y grupos deportivos</li> </ul> <p><i>Municipalidad de Patzún</i> 3ra. calle 5-40 zona 01 Patzún, Chimaltenango Teléfono: 7829 0000 <a href="http://www.patzun.gob.gt">http://www.patzun.gob.gt</a></p>	 <p><b>POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE PATZÚN</b></p> <p><b>Funciones</b></p> <p><i>Trabajando por el bienestar y desarrollo</i></p>

<p><b>Policía Municipal de Tránsito de Patzún, PMT</b></p>		
<p><b>Introducción</b></p> <p>Ha sido norma de la administración municipal que encabeza el alcalde municipal Reyes Escalón, asumir el servicio público en el marco de la transparencia y el compromiso de brindar el máximo esfuerzo para la consolidación de las bases que garanticen bienestar y desarrollo de la población presente y futura del municipio de Patzún.</p> <p><b>VISION</b></p> <p>Ser un Gobierno Municipal <del>autónomo</del> mediante una buena administración Pública que busca prestar los servicios básicos de una manera eficiente para garantizar el bien común de sus pobladores y encaminar al Municipio al Desarrollo, con el apoyo de las distintas agrupaciones públicas y civiles.</p> <p><b>MISION</b></p> <p>Somos un Gobierno Municipal que promueve la <del>autogestión</del> del municipio a través de la cooperación de sus pobladores, que administra los recursos con responsabilidad y transparencia para brindar bienes y servicios que busca satisfacer las necesidades de sus habitantes.</p>	<p><b>Policia Municipal de Tránsito de Patzún</b></p> <p>Es el equipo que colabora para mantenerse y mejorar los niveles de seguridad, así como fomentar el cumplimiento de las ordenanzas municipales y otras disposiciones para mejorar la convivencia ciudadana en el municipio.</p> <p><b>INTEGRACIÓN</b></p> <p>Un Director de la Policía Municipal de Tránsito. Un subdirector. Dos oficiales, y 20 agentes que integran el equipo.</p>  <p><i>La Policía Municipal de Tránsito, PMT, de Patzún, está para servir a la población las 24 horas del día. Todos los días del año.</i> Teléfono: 5739 8725</p>	<p><b>Funciones de la PMT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar la regulación del Tránsito en el municipio de Patzún.</li> <li>2. Velar por el orden y disciplina vial.</li> <li>3. Elaborar informes periódicos de las tareas que desempeñan.</li> <li>4. Acompañar las comisiones que implique la seguridad local cuando así se le requiera.</li> <li>5. Permanecer en continua preparación física y en materia de la legislación de tránsito.</li> <li>6. Desarrollar un programa permanente de orientación ciudadana, dirigido a los diversos sectores del municipio.</li> <li>7. Orientar a la ciudadanía sobre el uso correcto de las señales de tránsito.</li> </ol> 

Tríptico preparado para la Policía Municipal de Tránsito, PMT. Anverso y reverso, respectivamente.

### Funciones de la DMM

Otras funciones:

- Elaborar e implementar propuestas de acciones municipales en beneficio de las personas adultas mayores.
- Elaborar e implementar propuestas de acciones municipales en beneficio de los jóvenes del municipio.
- Elaborar e implementar propuestas de acciones municipales en beneficio de las niñas y los niños del municipio.



### Principales logros desde la DMM

Gracias al esfuerzo de cada ciudadano y de esta administración, en los primeros 18 meses de trabajo, estos son algunos logros significativos:

- Implementación de atención legal gratuita a mujeres sobrevivientes de violencia, en coordinación con la Iniciativa de los Derechos de la Mujer -IDM-.
- Implementación de atención psicológica gratuita a mujeres sobrevivientes de violencia, gracias al voluntariado que realiza una profesional de dicha rama.
- Incremento del acceso a la educación formal, de mujeres del municipio a través de la consecución de becas de estudio tanto a nivel universitario como diversificado, dirigidas especialmente a mujeres.
- Mujeres, especialmente mujeres indígenas, empoderadas a través de formación sistemática sobre sus derechos específicos.

## MUNICIPALIDAD DE PATZÚN



### Dirección Municipal de la Mujer DMM

### Funciones

*Trabajando por el bienestar y desarrollo*

**Municipalidad de Patzún**  
 3ra. calle 5-40 zona 01  
 Patzún, Chimaltenango  
 Teléfono: 7829-0000  
<http://www.patzun.gob.gt>

## DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER, DMM

#### Introducción

Ha sido norma de la administración municipal, que encabezaba el alcalde municipal Reyes Patal Yos, asumir el servicio público en el marco de la transparencia y el compromiso de brindar el máximo esfuerzo para la consolidación de las bases que garanticen bienestar y desarrollo de la población presente y futura del municipio de Patzún.

#### VISION

Ser un Gobierno Municipal auto sostenible, mediante una buena administración Pública que busca prestar los servicios básicos de una manera eficiente para garantizar el bien común de sus pobladores y encaminar al Municipio al Desarrollo, con el apoyo de las distintas agrupaciones públicas y civiles.

#### MISION

Somos un Gobierno Municipal que promueve la auto sostenibilidad del municipio a través de la cooperación de sus pobladores, que administra los recursos con responsabilidad y transparencia para brindar bienes y servicios que busca satisfacer las necesidades de sus habitantes.

#### Dirección Municipal de la Mujer DMM

La Dirección Municipal de la Mujer, DMM, es la responsable de la atención de las necesidades específicas de las mujeres del municipio y del fomento de su liderazgo comunitario, participación económica, social y política.

#### INTEGRACION:

Una directora de la Dirección Municipal de la Mujer.

#### Funciones de la DMM

- Elaborar planes que reflejen las necesidades prácticas de las mujeres del municipio.
- Informar al Concejo Municipal y sus Comisiones, y al alcalde, sobre la situación de las mujeres del municipio.
- Participar en las reuniones del Concejo Municipal de Desarrollo COMUDE, con el fin de apoyar las propuestas de las mujeres que participan en dichas reuniones.
- Brindar información, asesoría y orientación a las mujeres del municipio, especialmente sobre sus derechos.

La Dirección Municipal de la Mujer DMM, atiende de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde.

- Promover la participación comunitaria de las mujeres en los distintos niveles del sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural.
- Coordinar con las dependencias responsables, la gestión de cooperación técnica y financiera con entes nacionales e internacionales, para la implementación de acciones y proyectos a favor de las mujeres del municipio.
- Coordinar con las instituciones del gobierno central, las acciones y políticas públicas relacionadas con los derechos de las mujeres.
- Participar en las redes y/o mesas conformadas a nivel municipal, que tengan como fin la prevención y erradicación de todas las formas de discriminación y violencia contra las mujeres, estableciendo alianzas estratégicas de articulación con actores institucionales, organizaciones de sociedad civil y organizaciones de mujeres.
- Informar y proponer en la planificación técnica del Plan Operativo Anual Municipal, en coordinación con la Dirección Municipal de Planificación, en temas relacionados con las mujeres.
- Participar en las reuniones ordinarias de la Red de Coordinadoras de las direcciones municipales de la mujer del departamento de Chimaltenango.

Anverso y reverso del tríptico elaborado para la Dirección Municipal de la Mujer, DMM.

<p><b>Funciones de la Secretaría Municipal</b></p>	<p><b>Principales logros desde la Secretaría Municipal</b></p>	<p><b>MUNICIPALIDAD DE PATZÚN</b></p>
<p>11. Archivar el Diario Oficial y recopilar los reglamentos, acuerdos y resoluciones de la municipalidad.</p> <p>10. Someter a consideración del alcalde municipal, para su autorización, la documentación respectiva para la aplicación de políticas disciplinarias dentro de la municipalidad.</p> <p>11. Desempeñar cualquier función que le sea atribuida por la Ley o a través del nombramiento o asignación por parte del alcalde municipal.</p> <p>12. Entre otros.</p>	<p>Gracias al esfuerzo de cada ciudadano y de esta administración, en los primeros 18 meses de trabajo estos son algunos logros significativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilitación de todos los libros que conciernen a la Secretaría Municipal, con base a la ley.</li> <li>✓ Preparación del "Manual de Funciones", para cada oficina de la municipalidad de Patzún.</li> <li>✓ Mejoramiento de controles internos .</li> <li>✓ Mejora en la prontitud para atender al público.</li> <li>✓ Remisión en el tiempo prudencial de la documentación requerida por Contraloría General de Cuentas.</li> <li>✓ Archivo del Diario Oficial que respaldan las resoluciones de la Municipalidad de Patzún.</li> <li>✓ Desde enero de 2016, los pagos por servicios de la oficina se realizan en la Tesorería Municipal.</li> <li>✓ Preparación del informe anual 2016 detallando los proyectos y costos correspondientes.</li> <li>✓ Preparación de un plan de capacitación continuo para el personal de la municipalidad.</li> <li>✓ Archivo de todas las actas del Concejo Municipal.</li> <li>✓ Actualización de datos del personal y del Sistema de Consejos de Desarrollo, SISCODE.</li> </ul>	
<p>Municipalidad de Patzún 3ra. calle 5-40 zona 01 Patzún, Chimaltenango Teléfono: 7829 0000 <a href="http://www.patzun.gob.gt">http://www.patzun.gob.gt</a></p>	<p>Municipalidad de Patzún 3ra. calle 5-40 zona 01 Patzún, Chimaltenango Teléfono: 7829-0000 <a href="http://www.patzun.gob.gt">http://www.patzun.gob.gt</a></p>	<p><b>SECRETARIA MUNICIPAL</b></p>
		<p><b>Funciones</b></p>
		<p><i>Trabajando por el bienestar y desarrollo</i></p>

<p><b>Funciones de la Secretaría Municipal</b></p>	<p><b>Principales logros desde la Secretaría Municipal</b></p>	<p><b>MUNICIPALIDAD DE PATZÚN</b></p>
<p>11. Archivar el Diario Oficial y recopilar los reglamentos, acuerdos y resoluciones de la municipalidad.</p> <p>10. Someter a consideración del alcalde municipal, para su autorización, la documentación respectiva para la aplicación de políticas disciplinarias dentro de la municipalidad.</p> <p>11. Desempeñar cualquier función que le sea atribuida por la Ley o a través del nombramiento o asignación por parte del alcalde municipal.</p> <p>12. Entre otros.</p>	<p>Gracias al esfuerzo de cada ciudadano y de esta administración, en los primeros 18 meses de trabajo estos son algunos logros significativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilitación de todos los libros que conciernen a la Secretaría Municipal, con base a la ley.</li> <li>✓ Preparación del "Manual de Funciones", para cada oficina de la municipalidad de Patzún.</li> <li>✓ Mejoramiento de controles internos .</li> <li>✓ Mejora en la prontitud para atender al público.</li> <li>✓ Remisión en el tiempo prudencial de la documentación requerida por Contraloría General de Cuentas.</li> <li>✓ Archivo del Diario Oficial que respaldan las resoluciones de la Municipalidad de Patzún.</li> <li>✓ Desde enero de 2016, los pagos por servicios de la oficina se realizan en la Tesorería Municipal.</li> <li>✓ Preparación del informe anual 2016 detallando los proyectos y costos correspondientes.</li> <li>✓ Preparación de un plan de capacitación continuo para el personal de la municipalidad.</li> <li>✓ Archivo de todas las actas del Concejo Municipal.</li> <li>✓ Actualización de datos del personal y del Sistema de Consejos de Desarrollo, SISCODE.</li> </ul>	
<p>Municipalidad de Patzún 3ra. calle 5-40 zona 01 Patzún, Chimaltenango Teléfono: 7829 0000 <a href="http://www.patzun.gob.gt">http://www.patzun.gob.gt</a></p>	<p>Municipalidad de Patzún 3ra. calle 5-40 zona 01 Patzún, Chimaltenango Teléfono: 7829-0000 <a href="http://www.patzun.gob.gt">http://www.patzun.gob.gt</a></p>	<p><b>SECRETARIA MUNICIPAL</b></p>
		<p><b>Funciones</b></p>
		<p><i>Trabajando por el bienestar y desarrollo</i></p>

Ambos lados del tríptico elaborado para la Secretaría Municipal.

<p><b>Funciones de la DMP</b></p>	<p><b>Principales logros desde la DMP</b></p>	<p><b>MUNICIPALIDAD DE PATZÚN</b></p>
<p>9. Inventariar y priorizar las necesidades del municipio para determinar las soluciones correspondientes.</p> <p>10. Confiar y mantener actualizado un banco de datos del municipio y perfiles de proyectos con base en las prioridades.</p> <p>11. Identificar fuentes de financiamiento para los proyectos a ejecutar y apoyar la gestión de los recursos.</p> <p>12. Establecer indicadores de gestión que permitan controlar el avance de los planes, programas y proyectos.</p> <p>13. Proporcionar asesoría y asistencia técnica en materia de planificación al personal municipal, representantes legales de organizaciones comunales y alcaldes auxiliares.</p> <p>14. Someter a consideración del Concejo Municipal, la información relacionada con planes, programas y proyectos para que se tomen las decisiones correspondientes.</p> <p>15. Elaborar informes mensuales de avance de las actividades realizadas por la dirección y presentarlos al alcalde.</p> <p>16. Preparar la Memoria de Labores sobre resultados obtenidos en la gestión municipal para que sea divulgado.</p> <p>Entre otros.</p>	<p>Gracias al esfuerzo de cada ciudadano y de esta administración, en los primeros 18 meses de trabajo estos son algunos logros más significativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se pagó en su totalidad 5 proyectos "de arrastre" del año 2014.</li> <li>✓ 19 proyectos con ejecución física y financiera total, con fondos provenientes del Concejo Departamental de Desarrollo CODEDE.</li> <li>✓ 16 proyectos ejecutados por administración; obras entregadas en su totalidad.</li> <li>✓ 14 proyectos se realizaron a través de contratos, con lo cual suman un total de 49 proyectos durante el año 2016.</li> <li>✓ 29 proyectos se ejecutarán este año 2017, con fondos del Concejo Departamental de Desarrollo, CODEDE.</li> <li>✓ 16 proyectos están encaminados y se espera concluyan a fin de año.</li> <li>✓ Cumplimiento de los requisitos de Ley a efecto de que en cada proceso que concierne a los proyectos sea transparente y efectivo.</li> <li>✓ Coordinación de cada proyecto con las autoridades de los caseríos, aldeas y cantones del municipio de Patzún.</li> <li>✓ Generación de informes periódicos para el Concejo Municipal y la población sobre los avances de los proyectos.</li> <li>✓ Acompañamiento a las comunidades del municipio para la efectiva ejecución de los proyectos de infraestructura vial, educativa y otros.</li> <li>✓ Y otros.</li> </ul>	 <p><b>DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN DMP</b></p> <p><b>Funciones</b></p> <p><i>Trabajando por el bienestar y</i></p>

<p><b>Dirección Municipal de Planificación, DMP</b></p>		
<p><b>Introducción</b></p> <p>Ha sido norma de la administración municipal que encabeza el alcalde municipal Reyes Estal. Yo, asumir el servicio público en el marco de la transparencia y el compromiso de brindar el máximo esfuerzo para la consolidación de las bases que garanticen bienestar y desarrollo de la población presente y futura del municipio de Patzún.</p> <p><b>VISION</b></p> <p>Ser un Gobierno Municipal auto sostenible, mediante una buena administración Pública que busca prestar los servicios básicos de una manera eficiente para garantizar el bien común de sus pobladores y encaminar al Municipio al Desarrollo, con el apoyo de las distintas agrupaciones públicas y civiles.</p> <p><b>MISION</b></p> <p>Somos un Gobierno Municipal que promueve la <b>autosostenibilidad</b> del municipio a través de la cooperación de sus pobladores, que administra los recursos con responsabilidad y transparencia para brindar bienes y servicios que busca satisfacer las necesidades de sus habitantes.</p>	<p><b>Dirección Municipal de Planificación DMP</b></p> <p>La Dirección Municipal de Planificación, DMP es la responsable de planificar, coordinar y consolidar los diagnósticos, planes, programas y proyectos de desarrollo para el municipio.</p> <p><b>INTEGRACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directora.</li> <li>✓ Técnico Supervisor de Campo</li> <li>✓ Oficial I</li> <li>✓ Oficial II</li> <li>✓ Oficial III</li> <li>✓ Apoyo Técnico</li> </ul> <p>Municipalidad de Patzún 3ra. calle 5-40 zona 01 Patzún, Chimaltenango Teléfono: 7829 0000 <a href="http://www.patzun.gob.gt">http://www.patzun.gob.gt</a></p> <p>La Dirección Municipal de Planificación, DMP, atiende de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde. De lunes a viernes.</p>	<p><b>Funciones de la DMP</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar planes de trabajo, con el equipo de la dirección de acuerdo a la planificación general de la municipalidad.</li> <li>2. Coordinar y planificar la metodología a seguir en las diferentes áreas de trabajo de la municipalidad.</li> <li>3. Revisar presupuestos de inversión de los diferentes proyectos formulados con el director de la Dirección de Administración Financiera Municipal (DAFIM).</li> <li>4. Estudiar contratos y documentos vinculados a los proyectos, para emitir un criterio al respecto.</li> <li>5. Asesorar al Concejo Municipal y al Alcalde en sus relaciones con las entidades de desarrollo, públicas y privadas.</li> <li>6. Elaborar e implementar sistemas de control.</li> <li>7. Atender y colaborar con los representantes de comités de vecinos de todas las comunidades rurales y del área urbana.</li> <li>8. Realizar investigaciones periódicas de tipo administrativo, financiera económico-social en otras áreas que sean necesarias en el ámbito municipal, que permitan obtener información para formular planes de ordenamiento territorial y de desarrollo integral de corto y mediano plazo, programas y proyectos.</li> </ol>

Anverso y reverso del tríptico elaborado para la Dirección Municipal de Planificación, DMP.

### Funciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública

9. Preparar y presentar los informes que sean necesarios para la Procuraduría de los Derechos Humanos de conformidad con la Ley.
10. Otras funciones que sean necesarias para garantizar o agilizar el acceso a la información pública.
11. Colaborar con la asistencia de reuniones programadas por distintas comisiones municipales.
12. Apoyar aspectos logísticos de las reuniones del Consejo Municipal de Desarrollo, COMUDE.



*Entrega de informe de proyectos a integrantes del Consejo Municipal de Desarrollo. COMUDE.*

### Principales logros de la Unidad de Acceso a la Información Pública, UAIP

En los primeros 18 meses de trabajo, estos son algunos logros significativos:

- ✓ Creación de la Unidad de Acceso a la Información Pública.
- ✓ Atención a la ciudadanía que solicita información con relación a la administración municipal, historia, costumbres y tradiciones de Patzún.
- ✓ Atendidas alrededor de un centenar de estudiantes y ciudadanos que se interesan por datos demográficos, mapas, proyectos, copias de actas municipales, auditorías de la Contraloría General de Cuentas, etc.
- ✓ Archivo de solicitudes y sus respectivas resoluciones.
- ✓ Presentación de dos informes a la Procuraduría de los Derechos Humanos, FDH.
- ✓ Elaboración de un banco de datos sobre proyectos y actividades ejecutadas por la administración municipal.
- ✓ Disponibilidad del primer informe anual de trabajo, preliminar y final.
- ✓ Registro de participantes en reuniones mensuales del Consejo Municipal de Desarrollo, COMUDE.
- ✓ Entre otros.

## MUNICIPALIDAD DE PATZÚN



### UNIDAD ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### Funciones

*Trabajando por el bienestar y desarrollo*

**Municipalidad de Patzún**  
3ra. calle 5-40 zona 01  
Patzún, Chimaltenango  
Teléfono: 7819-0000  
<http://www.patzun.gob.gt>

## UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

<h4 style="text-align: center;">Introducción</h4> <p>Ha sido norma de la administración municipal que encabeza el alcalde municipal Reyes <i>Patzún</i> Yos, asumir el servicio público en el marco de la transparencia y el compromiso de brindar el máximo esfuerzo para la consolidación de las bases que garanticen bienestar y desarrollo de la población presente y futura del municipio de <i>Patzún</i>.</p> <h4 style="text-align: center;">VISION</h4> <p>Ser un Gobierno Municipal auto sostenible, mediante una buena administración Pública que busca prestar los servicios básicos de una manera eficiente para garantizar el bien común de sus pobladores y encaminar el Municipio al Desarrollo, con el apoyo de las distintas agrupaciones públicas y civiles.</p> <h4 style="text-align: center;">MISION</h4> <p>Somos un Gobierno Municipal que promueve la auto sostenibilidad del municipio a través de la cooperación de sus pobladores, que administra los recursos con responsabilidad y transparencia para brindar bienes y servicios que busca satisfacer las necesidades de sus habitantes.</p>	<h4 style="text-align: center;">Unidad de Acceso a la Información Pública</h4> <p>Es el ente que contribuye para efectivizar el derecho al acceso a la información pública de la administración municipal, por lo cual recibe, coordina y tramita las solicitudes de acceso de información pública con apego a la ley respectiva.</p> <h4 style="text-align: center;">INTEGRACIÓN:</h4> <p>Encargada de la Unidad de Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. ARTÍCULO 3. Principios.</b> Esta ley se basa en los principios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Máxima publicidad;</li> <li>2) Transparencia en el manejo y ejecución de los recursos públicos y actos de la administración pública;</li> <li>3) Gratuidad en el acceso a la información pública;</li> <li>4) Sencillez y celeridad de procedimiento.</li> </ol> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p>La Oficina de Acceso a la Información Pública, atiende de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde, de lunes a viernes.</p> </div>	<h4 style="text-align: center;">Funciones de la UAIP</h4> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos que implican el servicio de acceso a la información pública en la municipalidad de <i>Patzún</i>.</li> <li>2. Brindar solución a las diversas solicitudes que ingresan a la UAIP, con apoyo de las oficinas municipales y de conformidad con la Ley.</li> <li>3. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública en el plazo establecido por la ley.</li> <li>4. Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública.</li> <li>5. Auxiliar al público en general para la elaboración de solicitudes y orientarlos en los trámites respectivos.</li> <li>6. Realizar los trámites internos necesarios para entregar la información pública solicitada y las notificaciones a los solicitantes.</li> <li>7. Facilitar la impresión y reproducción de la información pública.</li> <li>8. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información pública, sus resultados y costos de reproducción para los interesados.</li> </ol>
--	---	---

Los dos lados del tríptico elaborado para la Unidad de Acceso a la Información Pública, UAIP.

### Funciones de la UGAM

8. Presentar informes periódicos ante las autoridades municipales.

9. Apoyar a los grupos de vecinos en cuanto a las acciones que contribuyan a recuperar o conservar el medio natural del municipio.

10. Contribuir en la ~~cooperación~~ **cooperación** de mecanismos para garantizar el efectivo manejo de los desechos sólidos.

Y, otros.



Identificación e inventariado de nacimientos de agua potable

### Principales logros desde la UGAM

En los primeros 18 meses de trabajo, estos son algunos logros significativos de la UGAM:

- ✓ Creación de la Unidad de Gestión Ambiental.
- ✓ Inversión de Q31,735.00 para un estudio de Caracterización de los Desechos Sólidos del Municipio de Patzún, próximo a ser presentado.
- ✓ Involucramiento con procesos de capacitación impulsados por el Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación, MAGA.
- ✓ Se lleva a cabo procesos de educación ambiental, y se ha atendido aproximadamente 120 niños y jóvenes.
- ✓ Limpieza de la planta de tratamiento que se hallaba en abandono durante más de 20 años.
- ✓ Se ha impulsado, a través de la Unidad Forestal, un proceso de reforestación en el astillero municipal.
- ✓ Nueve fotos de incendios forestales se sofocó con apoyo del Sistema nacional para la Prevención y Combate de Incendios Forestales.
- ✓ Limpieza de fosas sépticas en seis puntos del casco urbano, extrayendo líquidos y semilíquidos, con un gasto de Q165,525.50.
- ✓ Capacitación a guardabosques para prevención y control de incendios forestales.

Municipalidad de **Patzún**  
3ra. calle 5-40 zona 01  
**Patzún**, Chimaltenango  
Teléfono: 7829-0000  
<http://www.patzun.gob.gt>

## MUNICIPALIDAD DE PATZÚN



### UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL UGAM

### Funciones

*Trabajando por el bienestar y desarrollo*

## UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL, UGAM

#### Introducción

Ha sido norma de la administración municipal que encabeza el alcalde municipal Reyes ~~Fatal~~ **Fatal** Yos, asumir el servicio público en el marco de la transparencia y el compromiso de brindar el máximo esfuerzo para la consolidación de las bases que garanticen bienestar y desarrollo de la población presente y futura del municipio de **Patzún**.

#### VISION

Ser un Gobierno Municipal auto sostenible, mediante una buena administración Pública que busca prestar los servicios básicos de una manera eficiente para garantizar el bien común de sus pobladores y encaminar al Municipio al Desarrollo, con el apoyo de las distintas agrupaciones públicas y civiles.

#### MISIÓN

Somos un Gobierno Municipal que promueve la ~~autosostenibilidad~~ **autosostenibilidad** del municipio a través de la cooperación de sus pobladores, que administra los recursos con responsabilidad y transparencia para brindar bienes y servicios que busca satisfacer las necesidades de sus habitantes.

#### Unidad de Gestión Ambiental UGAM

La conservación, protección y mejoramiento del patrimonio natural es en la actualidad una necesidad de urgencia nacional, razón por la cual la Unidad de Gestión Ambiental es la encargada de formular, ejecutar y evaluar proyectos de carácter ambiental.

**INTEGRACIÓN:**

Un técnico de Gestión Ambiental.

Un educador en materia ambiental.



La Unidad de Gestión Ambiental, atiende de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde.

#### Funciones de la UGAM

1. Formular, ejecutar y evaluar proyectos de carácter ambiental.
2. Preparar los informes concernientes a la Oficina y presentarlos al alcalde y concejo municipal.
3. Coordinar acciones en conjunto con la Comisión Municipal del Medio Ambiente y otras instancias que velan por aspectos ambientales en el municipio o a nivel nacional.
3. Proponer acciones encaminadas a la solución de las necesidades ambientales del municipio.
4. Contribuir en formulación de las políticas municipales en materia ambiental.
5. Realizar estudios que orienten las acciones encaminadas a recuperar o mantener la flora y fauna del municipio de **Patzún**.
6. En conjunto con el educador/a ambiental, elaborar, ejecutar y evaluar un programa permanente de educación a nivel local, en materia de concientización ambiental.
7. A través de un educador/a ambiental proceder a la coordinación de acciones que garanticen un proceso de sensibilización continuo de trabajo con los diferentes sectores del municipio de **Patzún**.

Los dos lados del tríptico elaborado para la Unidad de Gestión Ambiental Municipal, UGAM.

### Funciones de la VUME

- ✓ Preparar y presentar los informes que sean requeridos por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, o del alcalde municipal.
- ✓ Colaborar con otras oficinas en casos especiales.
- ✓ Entre otros.



Curso de Computación en coordinación con INTECAP.



### Principales logros de la VUME.

En los meses que lleva de creación la Ventanilla Única Municipal de Empleo, se ha podido establecer una oficina formal a través de la cual se han obtenido logros significativos, entre los cuales enumeramos:

- ✓ Creación de la Ventanilla Única Municipal de Empleo, VUME.
- ✓ Información y recepción de las personas interesadas en ingresar sus datos a la plataforma digital.
- ✓ Atendidas un total de 200 personas a quienes se les ha revisado papelería.
- ✓ Ingreso de datos a 75 personas.
- ✓ Dos talleres realizados sobre la preparación de Currículum.
- ✓ 25 jóvenes becados como parte de emprendimiento juvenil, pas el curso *de Emprendimiento*, en coordinación con INTECAP.
- ✓ 25 personas referidas a diferentes empresas e instituciones públicas.
- ✓ Entre otros.

**Municipalidad de Patzún**  
3ra. calle 5-40 zona 01  
Patzún, Chimaltenango  
Teléfono: 7829-0000  
<http://www.patzun.gob.gt>

## MUNICIPALIDAD DE PATZÚN



### VENTANILLA ÚNICA MUNICIPAL DE EMPLEO VUME

#### Funciones

*Trabajando por el bienestar y desarrollo*

## VENTANILLA ÚNICA MUNICIPAL DE EMPLEO, VUME

### Introducción

Ha sido norma de la administración municipal que encabeza el alcalde municipal Reyes Patal Yos, asumir el servicio público en el marco de la transparencia y el compromiso de brindar el máximo esfuerzo para la consolidación de las bases que garanticen bienestar y desarrollo de la población presente y futura del municipio de Patzún.

### VISION

Ser un Gobierno Municipal auto sostenible, mediante una buena administración Pública que busca prestar los servicios básicos de una manera eficiente para garantizar el bien común de sus pobladores y encaminar el Municipio al Desarrollo, con el apoyo de las distintas agrupaciones públicas y civiles.

### MISION

Somos un Gobierno Municipal que promueve la auto sostenibilidad del municipio a través de la cooperación de sus pobladores, que administra los recursos con responsabilidad y transparencia para brindar bienes y servicios que busca satisfacer las necesidades de sus habitantes.

### Ventanilla Única Municipal de Empleo -VUME-

Es la oficina encargada de orientar, asesorar y procurar el emprendimiento especialmente juvenil, en el municipio de Patzún.

### INTEGRACION:

Una persona encargada de la Ventanilla Única Municipal de Empleo.



Área de recepción

La Ventanilla Única Municipal de Empleo, VUME, atiende de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde, de lunes a viernes.

### Funciones de la VUME

- ✓ Información y recepción de las personas interesadas en ingresar sus datos a la plataforma digital. Se toman datos del usuario, se le explica los servicios y sus procesos. Se lleva a cabo una entrevista, revisión de papelería y actualización del perfil en la plataforma.
- ✓ Orientación laboral para las personas que así lo demandan. Se realiza el análisis y encaminamiento del usuario; se evalúa si necesita capacitación.
- ✓ Intermediación Laboral, a requerimiento de quienes visitan la oficina. Se busca coincidencias entre oportunidades y demandas laborales, se le muestra al usuario las oportunidades existentes y los perfiles.
- ✓ Formación y Capacitación para el emprendimiento. Para ello se visita a instituciones de servicios, se ingresa y registra la información recopilada, para que sea conocida por los usuarios.
- ✓ Gestión Empresarial. En este punto es necesario visitar empresas que pueden ser inscritas en la plataforma informática, se ingresan y actualizan las oportunidades laborales. Dichas oportunidades son monitoreadas periódicamente.

Tríptico elaborado para la Ventanilla Única Municipal de Empleo, VUME; anverso y reverso.

# ACTIVIDADES MUNICIPALES

AGOSTO DE 2017

## DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER Y COMISIÓN MUNICIPAL

**Día 11:** Conmemoración Día Internacional de la Juventud.

**Hora:** de 9 a 12:00 horas

**Lugar:** Gimnasio Polideportivo

## POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO

**Día 18:** Clausura de talleres con pilotos.

**Hora:** de 9 a 12:00 horas

**Lugar:** Gimnasio Municipal

## COMISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

**Día 28:** Reunión Ordinaria del Consejo Municipal de Desarrollo, COMUDE.

**Hora:** de 9 a 13:00 horas

**Lugar:** Gimnasio Municipal

## COMISIÓN DE ESCUELAS SALUDABLES

**Día 18:** Presentación de proyectos de escuelas saludables. (La escuela de Chipiacul, representa a Patzún.

**Hora:** de 8 a 13:00 horas

**Lugar:** Chimaltenango

## PROYECTOS RECIÉN INICIADOS

### BALASTRADO EN CASERÍO LA PILA

Aproximadamente un kilómetro.

### POZO MECÁNICO

En cantón Norte.

## PROYECTOS EN EJECUCIÓN

- Construcción de puesto de Salud, caserío La Trompeta.
- Adoquinamiento, en comunidad El Cojobal.
- Tres aulas en escuela de San José Xepatán.
- Cambio de techado escolar /caserío Xetzitzi.
- Mejoramiento de escuela en Panimaquim.
- Mejoramiento de escuela en Chuinimachicaj.
- Mejoramiento de cancha deportiva en Paraíso Chichoy.
- Mejoramiento de escuela en Mocolic Xot Bajo.
- Mejoramiento de escuela caserío El Llano.
- Adoquinamiento en caserío Las Mercedes.
- Proyecto de drenaje en aldea El Sitio.
- Adoquinamiento en Los Encuentritos.
- Y otros.

*Trabajando por el Bienestar y Desarrollo*

## Constancia de la Práctica Profesional Supervisada.



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



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

**Nombre del Alumno (a):** Leonardo Sanahí Curruchich.  
**No. Carné y DPI:** Carné: 9510150 DPI 2538225130404  
**Jefe o Encargado (a):** Abogado y Notario, Marvin Oswaldo Sipac Yaquí.  
**Institución o Empresa:** Municipalidad de Patzún  
**Supervisor de EPSL:** Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8		40 hrs.
2	Del: 12 / Al:16	Junio	8	8	8	8	8		40 hrs.
3	Del: 19 / Al: 23	Junio	8	8	8	8	8		40 hrs.
4	Del: 26 / Al:29	Junio	8	8	8	8	0		32 hrs.
5	Del: 03/ Al:07	Julio	8	8	8	8	8		40 hrs.
6	Del: 10/ Al:14	Julio	8	8	8	8	8		40 hrs.
7	Del: 17/ Al:21	Julio	8	8	8	8	8		40 hrs.
8	Del: 24/ Al:28	Julio	8	8	8	4	0		28 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 horas.

(f)   Lic. Marvin Oswaldo Sipac Yaquí  
Nombre, firma y sello (a) o Encargado

(f)   Lic. Fernando Flores  
Nombre Supervisor