

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



**“Estrategias de Comunicación para fortalecer el departamento de Relaciones  
Públicas de la Municipalidad de Escuintla”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por

**Mario Guillermo Barrera Herwing**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Octubre del 2018**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

### **Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Mnegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representantes Egresados**

M.A. Michael González

### **Secretaria Administrativa**

M.Sc. Claudia Molina

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

## Solicitud de Ejercicio Práctico Supervisado



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



Guatemala, 05 de Febrero 2018

EPS-LIC-2018/091

Licenciado Edgar Abraham Rivera Estévez  
Alcalde Municipal  
Municipalidad de Escuintla  
Presente.

Estimado Alcalde Municipal:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (ta) epeista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Mario Guillermo Barrera Henning** con número de registro académico **200940811** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epeista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante epeista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y Colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866



Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epeista



"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

## Finiquito de EPS



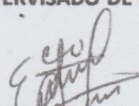
Guatemala, 03 de Agosto de 2,018

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: **Mario Guillermo Barrera Herwing** con número de **carne:** 200940811 y **CUI:** 1832 59270 1901; el estudiante epesista 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 "**Relaciones Públicas**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de mayo** al **13 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategias de comunicación para fortalecer el departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución .

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución .

  
Elmer Geovanny Cuá Ortega

Jefe de Relaciones Públicas  
 DEPARTAMENTO DE  
RELACIONES PÚBLICAS  
MUNICIPALIDAD DE  
ESCUINTLA

Vo.Bo.

  
Licda. Alfa Ninet García Ticas  
Jefa de Recursos Humanos

 JEFA DE  
RECURSOS HUMANOS  
MUNICIPALIDAD DE ESCUINTLA

## Dictámen Favorable



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

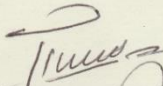
Estudiante  
Mario Guillermo Barrera Herwing  
Carné: 200940811  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

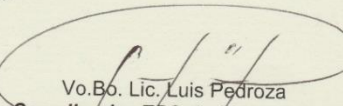
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE ESCUINTLA.". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Fernando Flores  
**Supervisor EPS de Licenciatura**



  
Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
**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

## **DEDICATORIA**

- A DIOS:** Por brindarme sabiduría y bendiciones en mi vida.
- A MI MADRE:** Hilda Leonor Herwing González, por su infinito amor y ser un bastión en toda mi formación académica.
- A MI PADRE:** Mario Vinicio Barrera Godoy, por sus consejos, paciencia y ser un ejemplo para mi vida.
- A MI HERMANA:** Hilda Carolina Barrera Herwing, por su apoyo, comprensión y ser el motivo de mi inspiración de superación.
- A MI MADRINA:** Licda. Aura Delfina Palala Zepeda, por ser un apoyo importante en mi vida y enseñarme a luchar por mis sueños.
- A MIS AMIGOS Y AMIGAS:** Por la sincera amistad brindada a mi persona durante todos estos años.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser mi casa de estudios.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por ser parte de mi sueño académico y crear nuevas experiencias con docentes y amigos.

Al **M.Sc. SERGIO MORATAYA**, por su amistad y brindarme la oportunidad de desarrollarme como profesional.

Al **LICENCIADO LUIS PEDROZA**, por su apoyo y la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en mi vida como comunicador.

A la **LICENCIADA SANDRA HERNÁNDEZ**, por su asesoría, amistad y apoyo.

Al **LICENCIADO FERNANDO FLORES**, por su asesoría, amistad y apoyo.

A mi apreciado tío **MARVIN ALFREDO HERWING GONZÁLEZ**, por ser una fuente de inspiración para estudiar la carrera Ciencias de la Comunicación, una profesión que nos apasiona y ejercemos en nuestras vidas.

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



## ÍNDICE

<b>RESÚMEN.....</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>III</b>

### **CAPÍTULO I**

<b>1. DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>1</b>
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2 LA INSTITUCIÓN .....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica .....	1
1.2.2 Antecedentes o Historia .....	2
1.2.3 Departamentos o dependencias .....	2
1.2.4 Misión .....	7
1.2.5 Visión .....	7
1.2.6 Objetivos institucionales .....	7
1.2.7 Público objetivo.....	8
1.2.8 Organigrama.....	9
1.3 METODOLOGÍA: .....	10
1.3.1 Descripción del método .....	10
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	11
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	14
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	14

1.4.1	Ficha de las entrevistas .....	15
1.4.2	Resultado de entrevistas .....	16
1.4.3	Tabla Comparativa.....	19
1.4.4	Gráficas de Encuestas.....	19
1.5	RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....	26
1.5.1	FODA.....	27

## **CAPÍTULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>28</b>
2.1 Antecedentes .....	28
2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN .....	28
2.2.1 Objetivo General .....	28
2.2.2 Objetivos Específicos .....	28
2.3 PÚBLICO OBJETIVO.....	29
2.4 MENSAJE .....	29
2.5 ESTRATEGIAS Y ACCIONES.....	29

## **CAPÍTULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>30</b>
3. 1 PROYECTO DESARROLLADO.....	30
3.1.1 Financiamiento .....	30
3.1.2 Presupuesto ejecutado .....	30
3.1.3 Beneficiarios .....	31
3.1.4 Recursos Humanos .....	31
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción .....	32
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLADAS.....	32

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	37
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES .....	40
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	46
EGRAFÍA.....	47
ANEXOS.....	48

## RESÚMEN

- **Nombre de la Institución:**

Municipalidad de Escuintla.

- **Nombre del Proyecto:**

*“Implementación de Manual de Puestos para el Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla”*

- **Objetivos del Proyecto:**

**General:**

Implementar un manual de puestos para fortalecer el trabajo del departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla.

**Específicos:**

- Realizar charlas informativas sobre la implementación del manual de funciones para el departamento de relaciones públicas.
- Capacitar al personal de recursos humanos y relaciones públicas para la implementación del manual de puestos de relaciones públicas.
- Elaborar material digital e impreso para el departamento de relaciones públicas.
- Incentivar al personal de recursos humanos y al de relaciones públicas para que el manual de puestos se cumpla en el personal que integra a dicha dependencia.

**Sinopsis:**

La ejecución de un manual de puestos en el departamento de relaciones públicas, presenta una guía y estrategias de comunicación con el fin de fortalecer al departamento y a la imagen de la municipalidad. Para obtener resultados favorables de este proyecto, las estrategias se ejecutaron dentro de la comuna, con empleados municipales; a través de reuniones y capacitaciones.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación interna en el mundo laboral es indispensable, ya que así los empleados de las instituciones públicas o privadas se encuentran informados, escuchados y valorados al poder brindar sus opiniones y sugerencias. Es así como se logra una mayor honestidad de los trabajadores hacia la institución, convirtiéndose así en una acción clave para retener a los mejores talentos de cada organización y optimizar la productividad.

Es muy importante que los empleados municipales estén enfocados en los objetivos organizacionales y para ello la comunicación interna se convierte en una de las herramientas principales con las que cuenta la empresa para lograr tener un equipo de trabajo informado, motivado y alineado.

Siempre la comunicación interna será todo lo que se genera en la institución, tanto informal, como formal. Hay comunicación interna en todas las conductas que se desarrollan dentro de la organización, desde lo que se escribe, lo que se dice, lo que se piensa, lo que se siente, hasta lo que no se dice. Es por ello se hace la mención de crear herramientas para fortalecer el sistema gubernamental.

## **JUSTIFICACIÓN**

El estudio de esta problemática es importante para poder establecer la Comunicación Organizacional Interna la Municipalidad de Escuintla y lograr determinar cómo afecta en los niveles y tipos de comunicación para el logro de los objetivos en dicha institución autónoma del Estado. Al analizar y evaluar los tipos de comunicación interna, el clima y la cultura, así como sus efectos dentro de la institución, se mejorarán los niveles de rendimiento de la organización.

La aplicación de una estrategia de comunicación interna servirá para que los empleados siempre permanezcan al tanto de los acontecimientos que surjan dentro de la institución, generando sentido de pertenencia con su área de trabajo. Además, siempre se debe mantener al tanto a los empleados acerca de los objetivos y metas de la compañía, y la forma más apropiada para conseguir los mejores resultados.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO

### Diagnóstico Situacional Interno de la Municipalidad de Escuintla

#### 1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

##### 1.1.1 Objetivo General

Elaborar un diagnóstico situacional de comunicación interna de la Municipalidad de Escuintla.

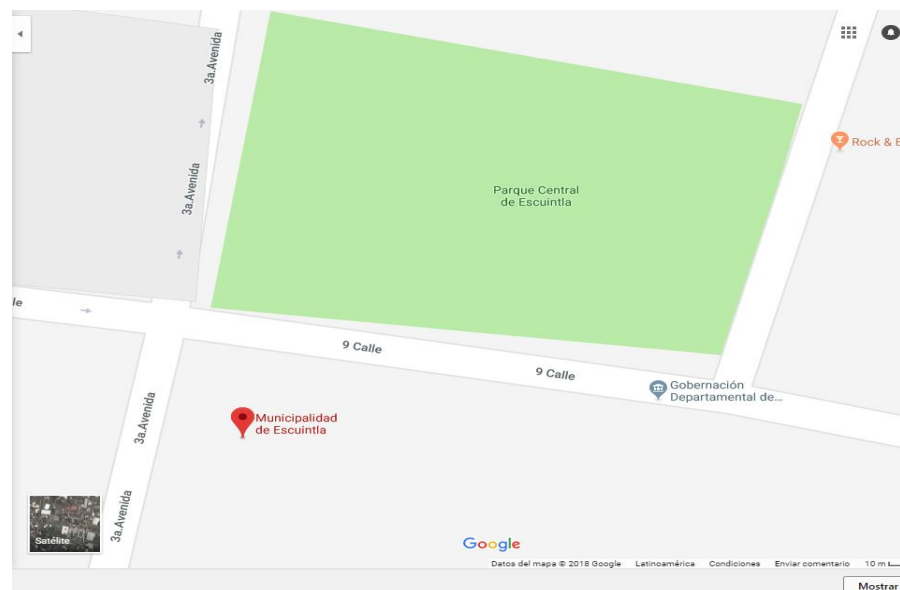
##### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar las herramientas que cuenta la institución para comunicarse entre el personal.
- Observar las acciones de cada unidad o dependencia, puntualizando su efectividad y deficiencia.
- Evaluar la situación general del departamento de Relaciones Públicas.
- Dar posibles soluciones a las diversas debilidades encontradas en el diagnóstico interno de la institución.

#### 1.2 LA INSTITUCIÓN

##### 1.2.1 Ubicación Geográfica

La Municipalidad de Escuintla se encuentra en la 9ª. Avenida 3-16 zona 1, ciudad de la Escuintla.



### 1.2.2 Antecedentes o Historia

Según la Política de Fortalecimiento Municipal, las municipalidades, por su naturaleza, son las instancias de gobierno más cercanas a la población, con facultades para atender sus demandas y para responder a los problemas que le aquejan. Las Municipalidades son el sujeto responsable del Estado responsable de un gobierno municipal. Poseen autonomía, por tal razón no dependen del gobierno central de Guatemala. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan una ciudad o un pueblo. Según fuentes oficiales de esta institución, por medio de la Unidad de Acceso a la información pública, la Municipalidad de Escuintla no cuenta con datos históricos de su fundación, debido a la falta de interés de las anteriores administraciones en recabar la cronología y los cambios que han sufrido desde su entorno hasta su infraestructura.

### 1.2.3 Departamentos o dependencias

Según Decreto 12-2002 – el cual establece la creación del Código Municipal, con el objetivo de definir las atribuciones de las dependencias municipales de todo el país. Algunas fueron creadas dentro de la comuna, para fortalecer la calidad del servicio a la población escuintleca, sin embargo, no se cuenta con un manual o registro de información donde establezca la función de todas las dependencias. Entre las que destacan están:

#### Alcaldía

En este cargo lo ocupa la persona encargada de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.



## Concejo Municipal

El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia.

## Informática

Dirige a través de las vías tecnológicas con que cuenta la municipalidad, la aplicación de nuevas herramientas para y fortalecer las funciones administrativas.

## Cobranzas

La misión de este departamento se enfoca en calidad de servicio brindada con los contribuyentes, se centra en la virtud de sus vecinos, dejando un alto concepto en el compromiso institucional con el municipio de Escuintla.

## Aguas y Drenajes

Brinda y resuelve los inconvenientes relacionados con las obras de reparación e implementación de nuevos proyectos como sistemas para el saneamiento ambiental, como la implementación cambio o reparación de drenajes, así como el encausamiento de aguas negras y pluviales del municipio. Así también es el responsable de garantizar absolutamente la prestación del servicio y uso del agua

entubada y potable, siguiendo las medidas apropiadas para la protección de la salud de los escuintlecos.

### Compras

Es el departamento que se encarga de comprar, alquilar o arrendar todo tipo de bienes y servicios, para el funcionamiento o inversión del municipio de Escuintla.

### Escuintla Redd

Esta dependencia es la responsable de mantener limpio y ordenado las áreas públicas de esta ciudad. Se encarga de realizar la limpieza de los mercados municipales, parques públicos, calles, y la jardinería de espacios recreativos.

### Secretaría Municipal

En la Secretaría Municipal, por medio de su secretario municipal, se certifica las actas y resoluciones del alcalde o del Concejo Municipal. Dirige y ordena los trabajos de la Secretaría, bajo la dependencia inmediata del alcalde, cuidando que los empleados cumplan sus obligaciones legales y reglamentarias. Redacta la memoria anual de labores y presentarla al Concejo Municipal, durante la primera quincena del mes de enero de cada año, remitiendo ejemplares de ella al Organismo Ejecutivo, al Congreso de la República y al Concejo Municipal de Desarrollo y a los medios de comunicación a su alcance.

Por medio del secretario municipal, asiste a todas las sesiones del Concejo Municipal, con voz informativa, pero sin voto, dándole cuenta de los expedientes, diligencias y demás asuntos, en el orden y forma que indique el alcalde. Además, se archiva las certificaciones

de las actas de cada sesión del Concejo Municipal. Entre otras, desempeña cualquier otra función que le sea asignada por el Concejo Municipal o por el alcalde.

#### Informática

Dirigir a través de los medios tecnológicos con que cuenta la Municipalidad de Escuintla, la integración de nuevos sistemas y equipos para optimizar las funciones administrativas, e informáticas, en el desarrollo de las funciones de la institución.

#### Juzgado de Asuntos Municipales y Transito

Es el departamento donde se recibe denuncias en contra de las ventas ambulantes que infringen medidas sanitarias respectivas. Construcción de inmuebles que no cuentan con el aval de la Municipalidad. También se atienden denuncias de contaminación auditiva a causa del exceso de volumen generado por negocios ubicados en lugares abiertos al público, conflictos ocasionados en los Mercados Municipales, Cementerio General, entre otros.

#### Transportes

Es la unidad responsable de velar con el cumplimiento de las normas locales y servicio en cuanto al transporte público y pesado de la cabecera departamental Asimismo es el departamento encargado de velar por el buen funcionamiento de los vehículos de la Municipalidad de Escuintla, entre ellos motocicletas, pick-ups, camiones, entre otros.

## Tesorería

Es el departamento el cual está cargo la recaudación, depósito y custodia de los fondos y valores municipales, así como la ejecución de los pagos que, de conformidad con la ley, proceda hacer.

## Recursos Humanos

Su principal función es otorgar a la Municipalidad con recursos humanos precisos y aptos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales de forma eficaz, contribuyendo a través del servicio hacia los escuintlecos. De forma permanente, se trabaja con políticas y procedimientos que se ajustan a las necesidades de la institución, como sede del gobierno municipal, garantizando el aprovechamiento racional de todos los recursos con que cuenta la institución.

## Catastro IUSI

Es la dependencia encargada de establecer y mantener actualizada la información sobre los bienes inmuebles existentes en el municipio de Escuintla, su enfoque es ejercer la administración técnica del IUSI, auxiliando permanentemente el fortalecimiento de la comuna escuintleca y el desarrollo integral de los proyectos para el beneficio de su población.

## Relaciones Públicas

Su función es establecer y mantener las líneas de comunicación definidas, para su entendimiento, aceptación y cooperación entre la institución y sus habitantes. Esto implica la gestión de problemas

para ayudar a sus superiores mantenerse informados y sensibles de la opinión pública.

#### Policía Municipal de Tránsito

Es el ente responsable del ordenamiento vial de la ciudad de Escuintla, prestando servicio en calles y avenidas, garantizando así la seguridad de los peatones y de los conductores.

#### 1.2.4 Misión

Trabajar fuertemente para hacer de Escuintla una ciudad sustentable, segura y participativa formada por lugares y colonias más dignas, con mayor desarrollo humano y con oportunidades para todos, mediante un sistema de gobierno abierto, accesible, honesto y contundente.

#### 1.2.5 Visión

Escuintla será un municipio seguro, con visible liderazgo económico y social en el país, con elevada calidad de vida y promover el desarrollo integral para generar identidad propia y orgullo de pertenencia entre sus habitantes. Sistemas de alerta que promuevan la respuesta rápida de la Municipalidad de Escuintla

#### 1.2.6 Objetivos institucionales

Una de las finalidades más importantes es satisfacer las necesidades de las comunidades y asegurando su participación en el avance económico, social y cultural de sus respectivos municipios. Por esta misma razón, en Guatemala, las municipalidades están sujetas a un control social de los ciudadanos que tienen oportunidad de conocerlas mejor, en virtud de su proximidad y de su interés inmediato en su acción. Entre sus principales objetivos están:

1. Establecer los mecanismos e instrumentos institucionales que permitan transparentar, hacer eficiente y modernizar la gestión de la administración pública municipal y que apoyen el fortalecimiento de la democracia.
2. Procurar el desarrollo humano de los habitantes del municipio mediante la ampliación de la participación de la sociedad para procurar el progreso en la calidad de vida de la población.
3. Promover el desarrollo urbano de manera ordenada, que genere el respeto al medio ambiente y las condiciones de convivencia armónica para las generaciones actuales y futuras.
4. Impulsar, incentivar y coordinar a los sectores de la economía municipal con la finalidad de mantener e implementar cadenas productivas dentro de nuestro espacio territorial, que faciliten la creación de empleos permanentes y bien remunerados para los escuintlecos.
5. Vigilar la salud, el ambiente y los servicios dados a las familias escuintlecas, instaurando sistemas de alerta que promuevan la respuesta rápida de la Municipalidad de Escuintla.

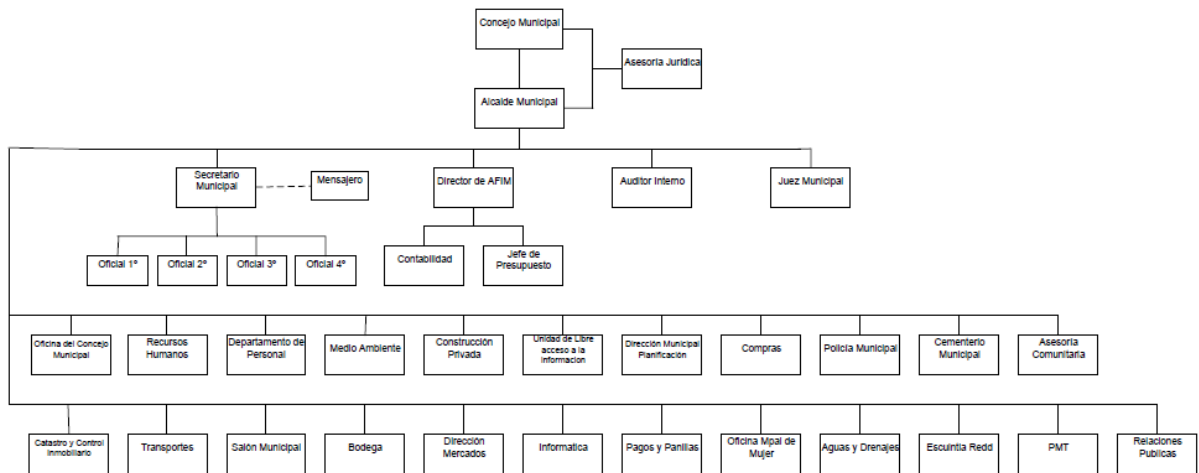
#### 1.2.7 Público objetivo

Las acciones diseñadas en la presente entrega serán de beneficio para la comunicación interna con el personal operativo y administrativo de la Municipalidad de Escuintla que utilizan carteleras, murales, redes sociales, plataformas web, en dispositivos móviles y computadoras de escritorio con el principal objetivo de

mantener informado a todo el personal de dicha comuna del trabajo que realiza el señor alcalde y su concejo municipal.

Asimismo, integrantes del departamento de Relaciones públicas, que tiene a su cargo la labor de informar al resto de empleados municipales, las acciones que realizan cada dependencia.

### 1.2.8 Organigrama



**Fuente:** Oficina de Acceso a la Información Pública, Municipalidad de Escuintla.

### 1.3 METODOLOGÍA:

Para la preparación del presente proyecto investigación, se tomaron en cuenta los tiempos definidos y lineamientos que establecen las técnicas de investigación, por lo tanto, es importante que el presente proyecto complete los requerimientos necesarios para emitir un diagnóstico que identifiquen las fortalezas y debilidades del proceso de comunicación interna y constatar la forma en cómo y que comunica dentro de la dependencia. El presente estudio se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño tanto del departamento de Relaciones Públicas como el resto de los empleados de esta municipalidad.

#### 1.3.1 Descripción del método

Al momento de comparar esta exploración con las ciencias de la investigación, el investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Bajo la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego girar al mundo empírico para ratificar si esta es fundamentada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con lo que observa que ocurre con frecuencia denominada teoría fundamentada.

Dicho de otra forma, las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas), es decir, van de lo particular a lo general. Al aplicar esta metodología se podrá recabar información relevante para presentar una propuesta que establezca los aspectos a mejorar.

***Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006.***



### 1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Como parte de este principio, se tomó como herramienta la técnica de observación, considerada una práctica accesible al investigador para luego justificarla con la hipótesis. Esta fue realizada en las instalaciones del departamento de Relaciones Públicas en un lapso de dos días para conocer la instalación y áreas de trabajo con que se relacionan. En esta actividad se utilizó una guía de observación de apoyo para anotar acciones relevantes.

La observación según Sampieri se fundamenta en la búsqueda del realismo e interpretación del medio; a través de ella se puede conocer más acerca del tema estudiado, basándose en actos individuales o grupales, como posturas, gestos o acciones. Esta técnica forma parte del proceso de indagación, precisión del proceso de comunicación interna realizado por Relaciones Públicas, así como el funcionamiento de las dependencias administrativas, fuentes de información y vías de comunicación aplicados por el personal. Se realizó visitas periódicas a las diferentes dependencias de la municipalidad, donde se pudo constatar personalmente la forma en que se comunican e identificar la función de cada empleado municipal.

Además, se tomó como instrumento de investigación la entrevista, un herramienta valiosa y la más utilizada para obtener mayor información. Se formularon una serie de entrevistas abiertas y encuestas con las diferentes dependencias internas respecto al desarrollo y mecanismo de la comunicación dentro de la comuna, con el propósito de identificar los errores y fortalezas, siendo como punto de referencia la unidad de Relaciones Públicas, para luego implementarlos en otras unidades donde fueran necesarias.

## Guía de observación

Instrucciones: Observar si la ejecución de las actividades y marque con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no, tal vez)

OBJETIVO: Observar y evaluar el desempeño realizado por los colaboradores de Relaciones Públicas dentro de la institución.

No.	ASPECTOS POR EVALUAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	En personal de Relaciones Públicas ¿hay comunicadores de profesión?		x		Ningún integrante de Relaciones Públicas ha estudiado o recibido talleres de comunicación.
2	Poseen experiencia en Relaciones Públicas	x			La experiencia se ha formado a través de la práctica.
3	¿Tiene establecido las funciones dentro de su puesto?		x		No hay un lineamiento establecido por la municipalidad donde establezca las funciones del empleado de Relaciones Públicas.
4	¿Utilizan algún plan estratégico para la comunicación interna?		x		Se presentó un borrador, pero nunca se implementó.
5	Tienen espacio físico para desempeñar sus labores		x		El lugar que se ubica es compartido y reducido.
6	¿Verifican que las acciones implementadas por RRPP hacen efecto positivamente en la comunicación interna?		x		La verificación se realiza únicamente en la comunicación externa.
8	Elabora su trabajo con calidad	x			En la asignación diaria de sus labores.
9	¿Cumplen los pasos establecidos para la elaboración de sus funciones?		x		La mayoría no cumplen los procesos establecidos en el cumplimiento de sus funciones.
10	¿Hay responsabilidad en los puestos laborales?	x			Cumplen con las órdenes asignadas por el jefe superior
11	Recibe capacitaciones para mejorar su labor en Relaciones Públicas		x		En la actual administración (2016-2020) no se ha capacitado al personal.

12	¿Es buena la relación laboral con sus compañeros en las demás dependencias?	x			Dos integrantes son los que tienen mayor relación con el resto del personal
13	¿Comparten su experiencia ayudando a sus compañeros	x			
14	¿Se observa si la ejecución de las actividades de los compañeros es correcta?	x			
15	Se presta atención a las demás áreas	x			
16	¿Distribuyen correctamente su tiempo?	x			
17	Utilizan equipo propio para realizar su trabajo	x			Algunos utilizan su propio equipo como Cámaras de video, drones y cámaras digitales.
18	Desatiende su puesto continuamente por situaciones personales		x		
19	Tiene una idea clara de su puesto	x			Conocen sus funciones en su dependencia, pero no cuentan con una idea clara de sus puestos.
20	Se facilita las ordenes o sugerencias con claridad	x			

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

	ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN											
		FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	Instrucciones para la elaboración del diagnóstico												
	Recopilación de textos para la elaboración del diagnóstico												
	Desarrollo y entrega de del Diagnóstico (Objetivos Generales y Específicos, Metodología, Cronograma del Diagnóstico, Recopilación, Análisis FODA)												

### 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

Para realizar el diagnóstico de comunicación interna, se realizaron técnicas con base a la observación, tres entrevistas, una por encargado de las diferentes unidades que atienden al público interno como externo y la recopilación de información a través de portales web, también se utilizó documentación interna de la municipalidad, así como el acompañamiento a algunas actividades que se realizan con los grupos objetivos de la comuna.

#### 1.4.1 Ficha de las entrevistas

##### Entrevista No. 1

##### Departamento de Relaciones Públicas

A continuación, realizará una serie de preguntas abiertas a las cuales tendrá que responder con honestidad, según su criterio. Esta encuesta es con el fin de recabar información interna para la elaboración del Diagnóstico de Comunicación Interna de esta dependencia como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-.

PREGUNTA	RESPUESTA
1.- ¿Cuál es su profesión académica?	
2.- ¿Hace cuánto tiempo trabaja para Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla?	
3.- ¿Qué actividades se hace en RRPP actualmente?	
4.- ¿Han elaborado un diagnóstico en comunicación interno y externo?	
5.- ¿Cuenta la actual administración un Plan Estratégico de Comunicación?	
6.- ¿Conoce toda la institución y qué hace cada unidad o departamento?	
7.- ¿Conoce con exactitud las acciones de la Municipalidad?	
8.- ¿Tiene identificado quienes son su focus group interno?	

9.- ¿Ha identificado las debilidades y fortalezas en comunicación interna de la Municipalidad?	
10.- ¿Ha programado actividades o estrategias para informar al personal interno del trabajo que realiza la municipalidad?	
11.- ¿Cuentan con página web actualizada de todos los servicios que presta la municipalidad?	
12.- ¿Ha tomado en cuenta fortalecer la identidad e imagen institucional?	

#### 1.4.2 Resultado de entrevistas

Según extracto de la Guía Práctica de Comunicación Interna de Gutiérrez Adriana y su conocimiento en Comunicación Empresarial – Colombia 2017- “la comunicación Interna dentro de una empresa es esencial al momento de designar responsabilidades a sus miembros, es importante al momento de las relaciones interpersonales y se utiliza para poder dirigir y coordinar todas las actividades diarias. Ayuda, además, a dar coherencia y credibilidad a la imagen de la empresa que se traslada al exterior, por medio de sus mismos empleados, siendo ellos los principales voceros de la empresa. Un empleado al salir de la empresa habla con su gente acerca de lo que vio, sintió, sufrió o disfrutó durante su jornada laboral y si está bien informado y comprometido con los objetivos organizacionales ayudará a alcanzarlos” ... nos conlleva a preocuparnos por mejorar uno de los principales problemas que se encuentra en las instituciones públicas y privadas.

La Municipalidad de Escuintla durante años atrás, las anteriores administraciones no dieron prioridad en emprender acciones positivas para mejorar las Relaciones Públicas, a causa de ello, la comunicación interna como externa ha sido una de sus principales debilidades con la población en general, la imagen institucional ha estado olvidada a tal extremo que la credibilidad de sus funcionarios como de los alcaldes ha sido poca o nula.

Durante el proceso de entrevistas, se tuvo el acceso con el Alcalde Municipal y al jefe de Relaciones Públicas. En la primera entrevista se abordó al alcalde municipal, donde compartió su conocimiento en cuanto a la comunicación con los empleados, resaltando que la calidad de comunicación es buena, teniendo contacto con la mayoría de ellos. La utilización de la tecnología y otros medios como radio intercomunicador, celular y planta telefónica son vital para tener contacto directo con los jefes de departamento.

Las reuniones son vitales para estar informado y tener sincronizado el trabajo en equipo, por tal razón con frecuencia se convoca a los jefes de todas las dependencias en el despacho de la alcaldía para abordar diversos temas. Su anhelo es contar con un mejor ambiente laboral entre los empleados, siendo prioridad mejorar la comunicación institucional.

Otro punto importante para la Municipalidad es tener actualizada toda la información solicitada por la Unidad de Acceso de Información Pública, otro punto que se debe trabajar y actualizar para el cumplimiento de la ley.

Según el alcalde municipal, el departamento de Relaciones Públicas ha sido descuidado durante años, en anteriores administraciones no se contaba con personal donde cada integrante de este departamento utilizara las herramientas necesarias para informar a la población escuintleca, en qué se están invirtiendo sus recursos con el apoyo de mi equipo de trabajo y el concejo municipal. Los cambios siempre serán buenos, si se hacen con la visión de fortalecer las acciones, principalmente en Relaciones Públicas, es por ello que se han realizado

algunos cambios para conocer las habilidades y talentos en las personas que apoyan a la institución.

Actualmente no hay propuestas para mejorar drásticamente esta unidad, sin embargo, se han puesto personas idóneas para realizar un trabajo profesional.

Seguidamente se contó con el apoyo con el jefe de Relaciones Públicas, el cual compartió su punto de vista ante las deficiencias y fortalezas de este departamento. Como primer punto se reveló que los integrantes de este departamento no cuentan con estudios de Comunicación o Relaciones Públicas, poseen únicamente cursos o capacitaciones que independientemente han recibido. En la institución no se ha realizado ningún diagnóstico para medir el rendimiento y funcionalidad del resto de empleados municipales. Por tal razón no se cuenta con un Plan Estratégico.

Los empleados de Relaciones Públicas tienen conocimiento de la función de cada departamento, sin embargo, desconocen las funciones o atribuciones de algunos empleados, reflejando ausencia de divulgación de las acciones que se realizan en cada puesto. Tienen claro su *focus group* interno y se comunican constantemente entre sí para cualquier eventualidad o problemática. Una de las principales debilidades que posee el departamento de Relaciones Públicas es la desorganización del personal, no se actualiza la información que hace los altos niveles de esta institución al resto de los empleados, por consiguiente, no se comprende algunos procesos en algunas dependencias. Los ocho colaboradores de Relaciones Públicas no han sido capacitados por la comuna, carecen de lineamientos definidos en sus funciones y no cuentan con un espacio necesario para realizar sus labores de oficina.



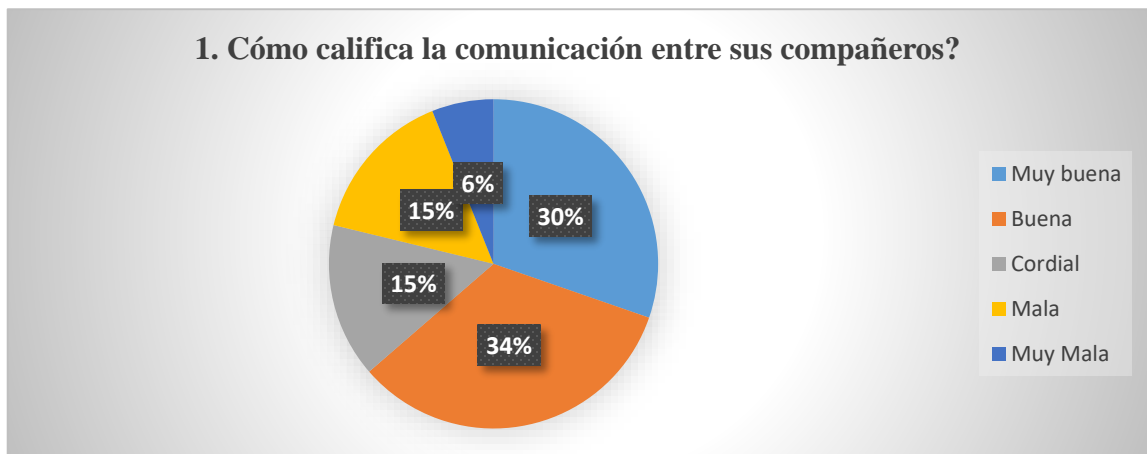
### 1.4.3 Tabla Comparativa

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Se tiene a un buen número de empleados en Relaciones Públicas.	No tiene definido cuáles son sus atribuciones en la institución.
Tienen habilidades y destrezas en el uso de la tecnología	No se cuenta con lineamientos claros para informar al resto de empleados municipales
Cuentan con la simpatía de muchos empleados municipales	No se informa del trabajo externo a los empleados municipales
Existen los recursos para implementar un Plan Estratégico de Comunicación Interna	No se le da seguimiento a las ideas o proyectos que algunos de sus empleados solicitan.

### 1.4.4 Gráficas de Encuestas

Luego de aplicar la única encuesta para conocer la opinión de los empleados de la Municipalidad, para conocer la comunicación interna, se entrevistó a 33 personas por dependencia, reflejando lo siguiente:

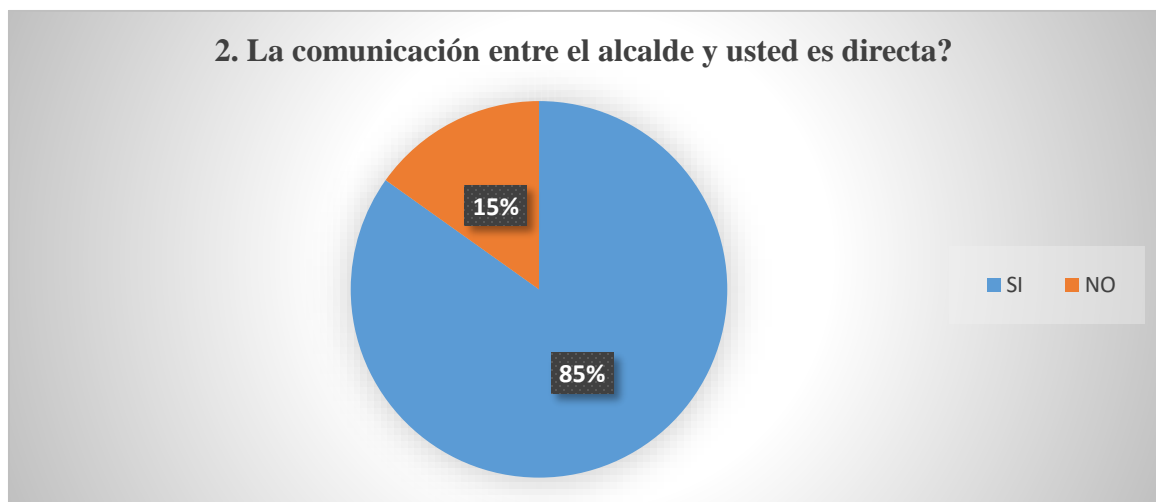
**Gráfica No. 1**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: Los empleados municipales indican que a pesar de cualquier situación que se les presente, califican como muy buena la relación laboral entre sus compañeros en las oficinas. A diario se saludan y se apoyan en cualquier circunstancia que lo amerite.

**Gráfica No. 2**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: La mayoría de los empleados tienen comunicación directa con el alcalde, favoreciendo la facilidad del diálogo ante cualquier proceso administrativo, los empleados no tienen ningún impedimento para acercarse a su despacho.

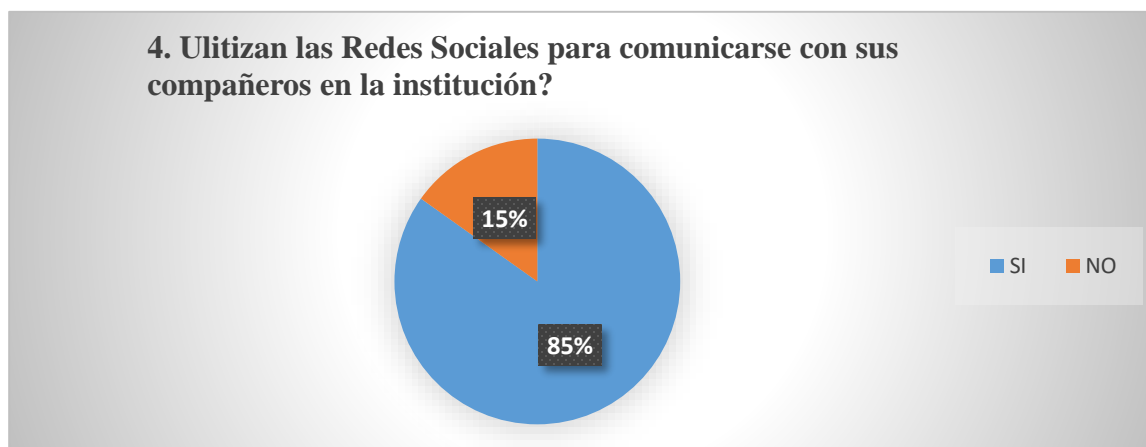
**Gráfica No. 3**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: Uno de los principales canales de comunicación entre las dependencias está la línea telefónica, debido a la disponibilidad de teléfonos fijos en la mayoría de las oficinas, luego se ubica los oficios, teléfonos móviles. Uno de los principales problemas es la falta o poco uso del correo institucional, dándole poca credibilidad en su imagen institucional ante otros sectores de la población.

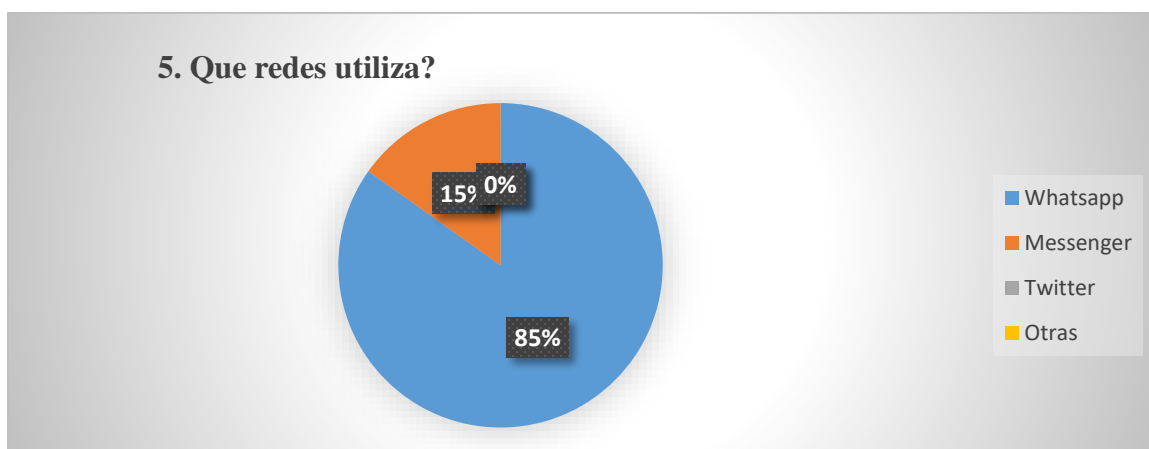
**Gráfica No. 4**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: Las redes sociales en la actualidad juegan un papel importante en el ámbito laboral, y en la municipalidad no es la excepción. La mayoría de los empleados la utilizan como herramienta por la efectividad y rapidez.

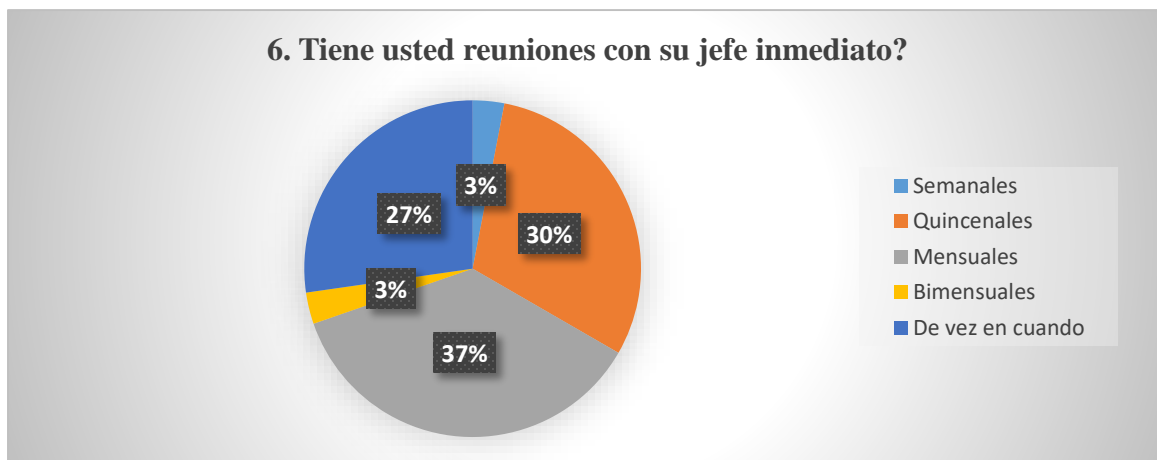
**Gráfica No. 5**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: La aplicación Whatsapp es la más utilizada por los empleados municipales, existiendo grupos de chat por cada unidad o dependencia.

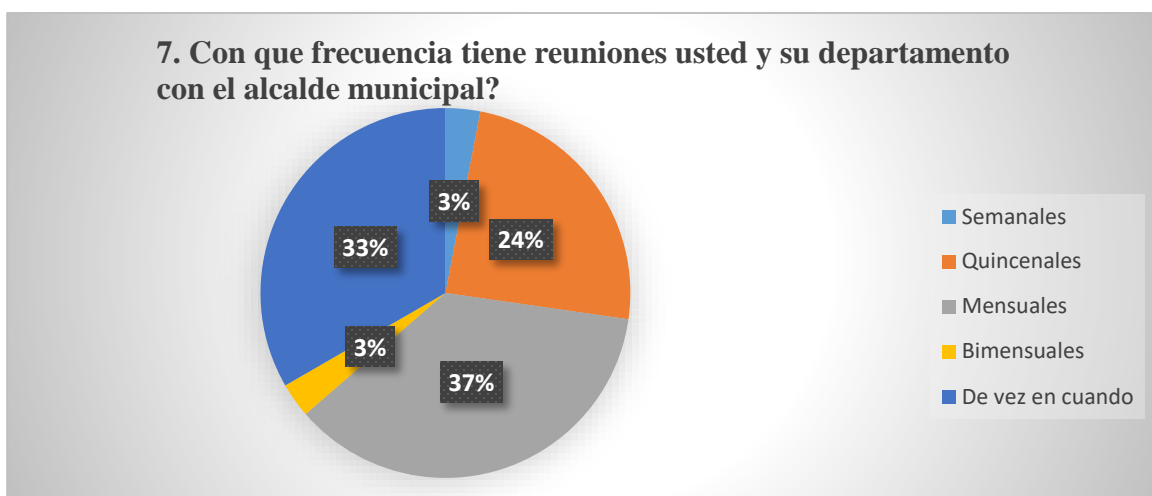
**Gráfica No. 6**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: Muchos empleados indican que no son frecuentes las reuniones dentro de cada dependencia, lo cual es una debilidad para la coordinación del trabajo en equipo.

**Gráfica No. 7**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: Las reuniones con los jefes de instituciones o empresas se hacen con el fin de poner claro las instrucciones y fortalecer el trabajo que cada uno de sus empleados realizan. Según respuestas, en esta se visualiza que es necesario coordinar con más frecuencia las reuniones con el alcalde municipal.

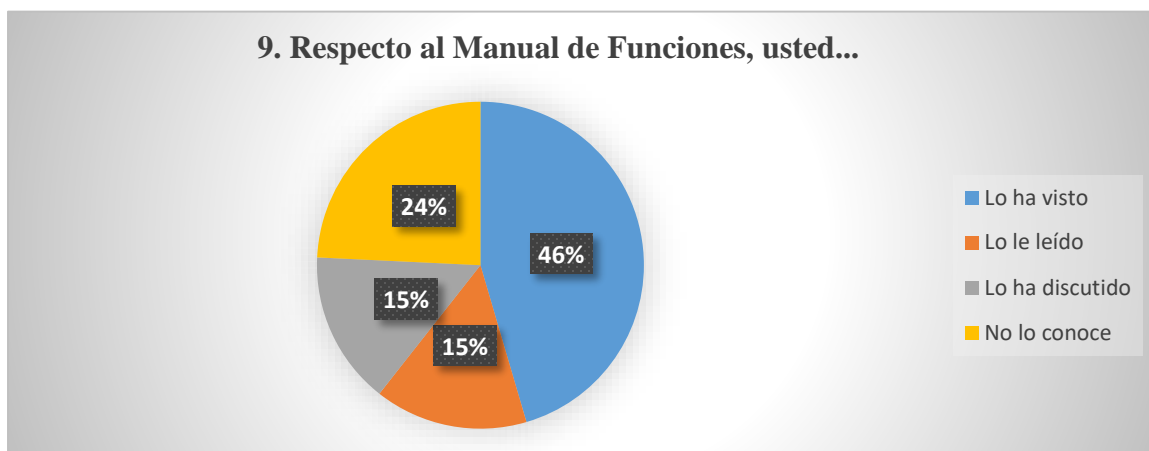
**Gráfica No. 8**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: El seguimiento a cada trámite y solicitud es primordial entre las dependencias, así lo responde los empleados de la comuna escuintleca considerando positiva la solicitud de sus gestiones, aunque una parte considera que no logran sus expectativas.

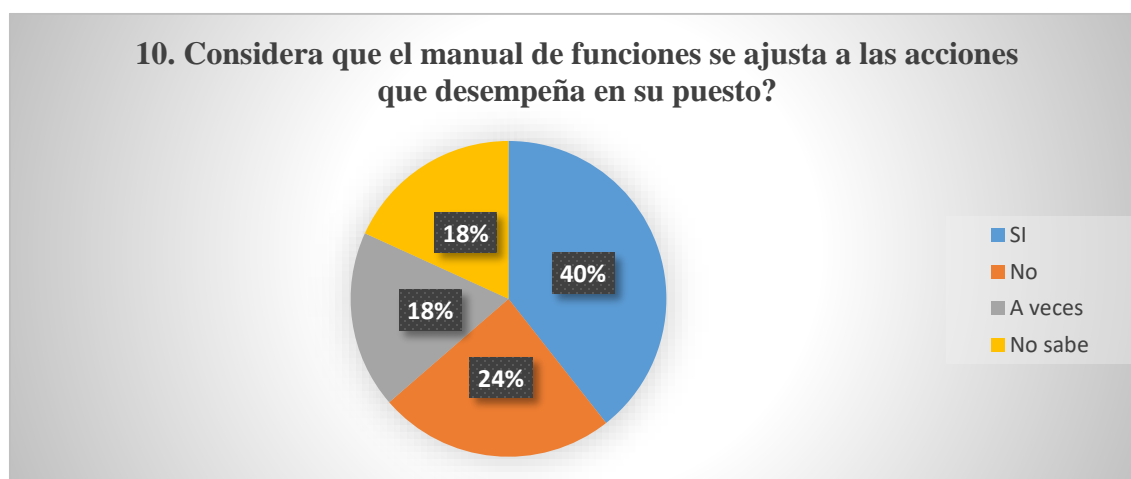
**Gráfica No. 9**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: La función de cada empleado está establecida en los manuales de funciones con aval de la institución códigos estatales, ignorar su contenido es una gran deficiencia, a pesar de saber su existencia por algunos empleados, nunca lo han leído o desconocen saber sus atribuciones.

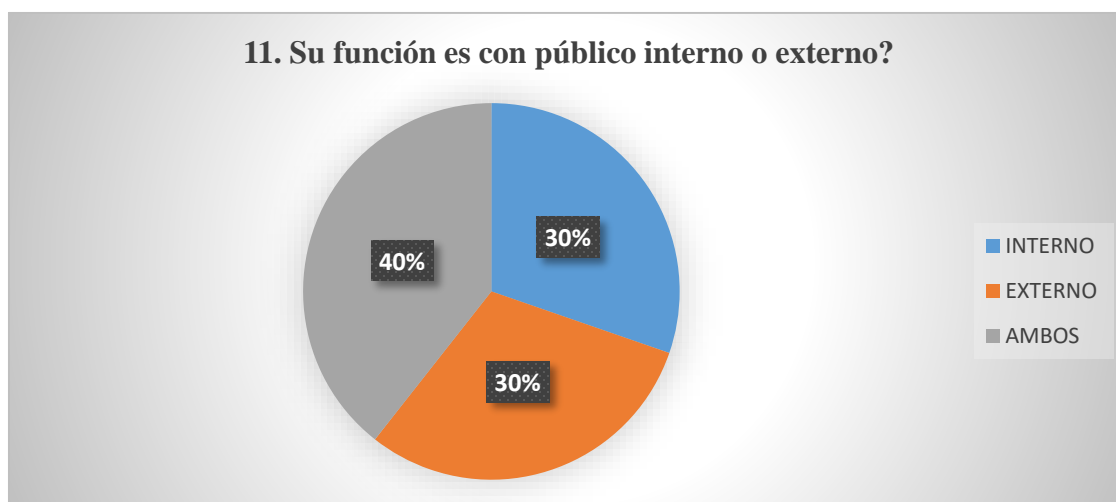
**Gráfica No. 10**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: Del número de personas que conocen la existencia de un manual de funciones, la mayoría responde que conoce las acciones de su puesto, sin embargo, un gran porcentaje alude que sus funciones no están apegadas a sus capacidades o habilidades.

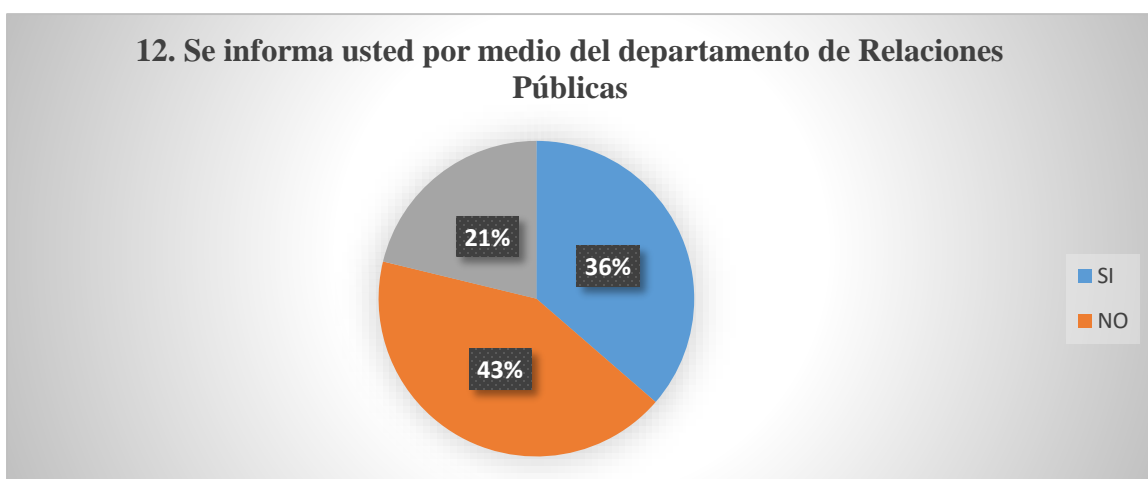
**Gráfica No. 11**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: La mayoría de los empleados indican que dentro de sus funciones se relacionan con ambos sectores de la población, tomando en cuenta que es necesario estar en sincronía con la población y los empleados de las demás dependencias.

**Gráfica No. 12**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Interpretación: Nuevamente se refleja el debilitamiento del departamento de Relaciones Públicas ante el resto de las dependencias para que la información interna fluya más. Derivado a esta situación perciben poca información de este departamento en toda la municipalidad.

**Gráfica No. 13**



Fuente: Elaboración propia, Julio 2018

Derivado a este problema, la comunicación interna se ve como poca efectiva por parte de Relaciones Públicas indicando que debe mejorar para fortalecer el conocimiento en cada una de sus atribuciones.

## **1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

Luego de haber aplicado las herramientas necesarias para descubrir el origen de los problemas es necesario resaltar los datos obtenidos, donde se destaca lo positivo y negativo en la ejecución de sus funciones como empleados municipales.



### 1.5.1 FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Municipalidad de Escuintla cuenta con los recursos para implementar herramientas que mejoren los procesos, mediante capacitaciones, equipo tecnológico, entre otros</li> <li>• Cuenta con una buena cantidad de empleados que pueden facilitar el trabajo dentro de la institución.</li> <li>• El apoyo del alcalde municipal ante cualquier eventualidad.</li> <li>• Simpatía y aceptación de cada uno de los integrantes de Relaciones Públicas ante el resto de los empleados municipales.</li> <li>• Credibilidad del Señor alcalde ante sus empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de un Plan Estratégico en el departamento de Relaciones Públicas, donde determine sus puestos y atribuciones.</li> <li>• La mayoría de los empleados no se sienten informados por integrantes de Relaciones Públicas.</li> <li>• No cuentan con un espacio físico para poder laborar dentro del edificio municipal.</li> <li>• Falta de capacitaciones al personal de Relaciones Públicas, para saber cómo las acciones que realiza el alcalde municipal</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con el apoyo de Relaciones Públicas en todos los departamentos.</li> <li>• Accesibilidad en cada acción que emprenda en pro de los empleados municipales.</li> <li>• Se ha fortalecido el liderazgo en cada una de las dependencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tergiversación de la información entre cada dependencia influye mucho en la creación de problemas entre el personal y sus superiores.</li> <li>• Retroceder a las malas prácticas que durante muchos años permanecía la municipalidad, entre ellas la falta de credibilidad por parte de su personal y el pueblo en general.</li> </ul>

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1 Antecedentes**

El municipio de Escuintla durante muchos años atrás ha sido catalogado por muchos, una ciudad pujante la cual genera un alto porcentaje de Producto Interno Bruto – PIB- para el país, sin embargo, por más de veinte años las autoridades ediles ha sido causantes que su riqueza económica no se vea reflejado en su infraestructura. Funcionarios que integran la actual administración municipal relatan que por causa de la mala gestión, la imagen institucional no es bien calificada por sus habitantes.

Al consultar con las personas que integran el departamento de Relaciones Públicas de dicha comuna, indican que a la fecha no se ha presentado una propuesta formal por parte de profesionales universitarios o personas empíricas que ejerzan la comunicación. Se ha contratado a personal que tenga conocimiento básico de las diversas funciones que se realizan dentro de la dependencia, sin embargo no hay evidencia de un plan vigente donde se haya ejecutado.

#### **2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN**

##### **2.2.1 Objetivo General**

Fortalecer la imagen institucional del Departamento de Relaciones Públicas a nivel interno de la municipalidad Escuintla, con el propósito de optimizar el proceso comunicacional y el rendimiento de sus atribuciones.

##### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Socializar el manual de puestos y organización de comunicación interna, al personal de Relaciones Públicas.

- Optimizar los procesos de comunicación al interior de la municipalidad, mediante la transmisión de mensajes claros y concretos, a través de canales específicos.
- Mejorar el sentido de pertenencia y la cultura de información entre los trabajadores de la municipalidad.

### **2.3 PÚBLICO OBJETIVO**

Todos los integrantes de la dependencia de Relaciones Públicas de la Municipalidad de

Escuintla, comprendidos entre 19 a los 45 años de edad

Público Interno: Empleados del departamento de Relaciones Públicas, alcalde y Corporación Municipal

Público Externo: Visitantes del edificio municipal.

### **2.4 MENSAJE**

*“Comunicamos tus logros”*

El mensaje clave estará presente de forma visible y llamativa en las diversas actividades que el departamento de Relaciones Públicas realice dentro de la institución. Asimismo en el manual de funcionamiento y organización, la memoria de labores, y las propuestas de visión, misión y organigrama con el fin de que los funcionarios de este departamento tengan en constante visualización y los pongan en práctica.

### **2.5 ESTRATEGIAS Y ACCIONES**

Optimizar los procesos en que se comunican los integrantes del departamento de relaciones públicas a nivel interno y con el resto de las dependencias, a través de la propuesta de un manual de puestos y funciones, que determine las principales atribuciones de cada puesto, con el fin de facilitar el trabajo de sus integrantes y de esa manera perfeccionar el servicio que se brinda a los distintos tipos de

públicos que visitan dicha oficina. También se pretende fortalecer la imagen institucional a lo interno de este departamento con la creación de su propia misión, visión y organigrama, asimismo la implementación de herramientas donde se visualice el trabajo realizado por relaciones públicas.

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“Propuesta del Manual de Puestos y Funciones para el departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla en el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.

##### 3.1.1. Financiamiento

Los gastos realizados durante la ejecución de la estrategia comunicacional fueron cubiertos en su totalidad por parte del practicante.

##### 3.1.2 Presupuesto ejecutado

El recurso utilizado durante la ejecución de la estrategia comunicacional está detallado en la siguiente tabla:

Presupuesto Projectado				
Cantidad	Descripción	P. Unitario	P.Total	Financiamiento
4	Asesoría comunicacional al director de Relaciones Públicas	Q 1,000.00	Q 4,000.00	Epesista
1	Presentación y acto protocolario del Manual de Puestos y organización del departamento de Relaciones Publicas	Q 2,000.00	Q 2,000.00	Epesista
2	Asesorías informativas a RRPP	Q 500.00	Q 1,000.00	Epesista
2	Charlas informativas a RRHH	Q 500.00	Q 1,000.00	Epesista
2	Servicio de Internet móvil	Q 200.00	Q 400.00	Epesista
1	Impresión del Manual de Puestos del departamento de Relaciones Públicas	Q 150.00	Q 150.00	Epesista
TOTAL	-----	-----	<b>Q 8,550.00</b>	

### 3.1.3 Beneficiarios

Beneficiarios		Beneficio
<i>Primarios</i>	Alcalde y su corporación.  Empleados de la Municipalidad de Escuintla, del departamento de Relaciones.	Se capacitó al departamento de Relaciones Públicas con respecto a la aplicación de la propuesta del nuevo Manual de Puestos, siendo una herramienta que tiene la finalidad de mejorar el rendimiento y los procesos del trabajo que le compete a Relaciones Públicas.
<i>Secundarios</i>	Empleados de la Municipalidad de Escuintla, del departamento de Recursos Humanos. Comunicadores que tienen contacto con el departamento de Relaciones Públicas Población en general.	Se brindó una vital herramienta de apoyo para la implementación nuevas estrategias y procedimientos en el departamento de Relaciones Públicas, con el principal objetivo de informar a la población de forma dinámica, profesional y actualizada.

### 3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Abraham Rivera Estévez	Alcalde municipal de Escuintla.	Reunión con el jefe edil para informar la importancia de elaborar un manual o guía acorde a las necesidades que el departamento de Relaciones Públicas requiere para que la administración actual fortalezca su imagen y funcionamiento
Elmer Geovanny Cuá Ortega	Director de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla	Charlas y capacitaciones sobre la importancia de implementar el Manual de Puestos del departamento de Relaciones Públicas

Alfa García Ticas	Jefa de Recursos Humanos de la Municipalidad de Escuintla.	Inducción al equipo de Recursos Humanos para poner en práctica el Manual de Puestos para el Departamento de Relaciones Públicas e incluirlo en el Manual de Funciones y Puestos de la Municipalidad.
-------------------	------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

La elaboración de la estrategia comunicacional se llevó a cabo en las oficinas de Recursos Humanos y de Relaciones Públicas de la municipalidad de Escuintla, ubicada en la novena calle 3-16, Zona 1 de la ciudad de Escuintla.

## 3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLADAS

El proceso y desarrollo de la estrategia de comunicación se hizo a través de reuniones con los jefes de cada dependencia involucrada, donde se incentivó la necesidad de implementar un manual de puestos que incluya todas las funciones que un departamento como relaciones públicas deber contar, para que toda la información de interés público generada por la comuna se informe con eficiencia y que la población conozca las obras y proyectos del alcalde y su corporación municipal, por un equipo profesional de comunicadores.

<b>Acción 1</b>	
A qué estrategia responde la acción	Campaña informativa.
Problema	Desconocimiento de funciones en los puestos de Relaciones Públicas.
Producto	Inducciones o charlas informativas sobre la implementación de un manual de puestos de puestos en el departamento de Relaciones Públicas y la implementación del mismo.
Objetivo Comunicacional	Informar sobre los beneficios al alcalde municipal, al personal de Recursos humanos y Relaciones Públicas.
Tipo de Mensaje	Formativo
Público Objetivo	Interno, empleados de la Municipalidad de Escuintla.
Medio de difusión	Charlas impartidas en el salón del concejo municipal. Expositor: Mario Guillermo Barrera Herwing. Tema: Implementación del Manual de Funciones del departamento de Relaciones Públicas.
<b>Acción 2</b>	
A qué estrategia responde la acción	Asignación de atribuciones de puestos.
Problema	Desconocimiento de funciones en los puestos de Relaciones Públicas
Producto	Entrega de anteproyecto sobre la implementación de un Manual de funciones de puestos en el departamento de Relaciones Públicas y la instalación de pantallas y carteleras en el edificio municipal.

Objetivo Comunicacional	Informar los beneficios al alcalde municipal, al personal de Recursos humanos y Relaciones Públicas al implementar dichas estrategias.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno, empleados de la Municipalidad de Escuintla.
Medio de difusión	Charlas impartidas en el salón del concejo municipal. Expositor: Mario Guillermo Barrera Herwing. Tema: Implementación del Manual de Funciones del departamento de Relaciones Públicas.

<b>Acción 3</b>	
A qué estrategia responde la acción	Campaña Informativa.
Problema	Desconocimiento de las funciones de cada empleado del departamento de Relaciones Públicas
Producto	Entrega del Manual de Funciones de puestos de Relaciones Públicas (físico y digital), en su contenido indica las atribuciones de cada puesto, requisitos para optar al cargo, herramientas a utilizar en su área de trabajo, salarios entre otros aspectos.
Objetivo Comunicacional	Dar a conocer el proceso de utilización del Manual de Funciones.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Empleados del departamento de Relaciones Públicas.
Medio de difusión	Material impreso y encuadernado.



- **Estrategia:**

Elaboración de un manual de puestos para el departamento de relaciones públicas e implementarlo al manual de puestos de la municipalidad de Escuintla.

**Objetivo Comunicacional:**

Se brindó información acerca del contenido a realizarse en el manual de puestos de relaciones públicas, tomando en cuenta la necesidad que se requiere en cada perfil, apegado a la era moderna de la tecnología.

**Descripción:**

Se le dio seguimiento a las reuniones con jefes y directores detallando los requerimientos y descripción de cada puesto, con el fin de concretar las necesidades de optimizar los procesos dentro del departamento de Relaciones Públicas. Como resultado de estas reuniones se acordó en ambas partes la necesidad de constituir una guía como el manual de puestos que especifique las responsabilidades en sus funciones.

**Acciones desarrolladas**

Durante las reuniones de trabajo con los jefes de las dependencias involucradas, se tomó en cuenta los requerimientos para fortalecer el departamento de relaciones públicas, como el grado académico, experiencia laboral y otros aspectos que el aspirante debe de completar para ostentar el cargo asignado.

Durante las horas asignadas de práctica, se sostuvieron nueve reuniones de corto tiempo, con el alcalde municipal, personal de relaciones públicas y recursos humanos, con el propósito de intercambiar ideas y recabar datos para la realización del manual de puestos

## Estrategia

Se transcribieron las ideas desarrolladas en las reuniones, luego de conocer el desempeño del departamento de relaciones públicas. Se procedió a redactar y sintetizar los perfiles para cada integrante, bajo la supervisión del departamento de recursos humanos.



Epesista Mario Barrera, sostiene reunión de trabajo con el jefe de Relaciones Públicas.



Epesista Mario Barrera junto a la licenciada Alfa García presentando aportes para la elaboración del Manual de Puestos y Funciones para el departamento de Relaciones Públicas

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN											
	MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Instrucciones para la elaboración del diagnóstico			■									
Recopilación de textos para la elaboración del diagnóstico				■								
Reuniones y capacitaciones sobre el uso del Manual del Departamento de Relaciones Públicas					■							
Redacción del Manual de Puestos para el departamento de Relaciones Públicas						■						
Reuniones y capacitaciones con personal de recursos humanos sobre el uso del Manual del Departamento de Relaciones Públicas.							■	■				
Elaboración del Manual de Puestos para el departamento de Relaciones Públicas									■			
Entrega del informe final de ejecución										■		
Entrega de propuesta para la implementación del primer Manual de funciones para el departamento de Relaciones Públicas.											■	

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el cumplimiento del plan estratégico destinado al departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla, se contó con el apoyo del equipo de esta dependencia para acceder a las observaciones que se han elaborado durante un tiempo estimado. Las herramientas para medir los resultados por medio de encuestas y entrevistas a integrantes de Relaciones Públicas y autoridades, han servido para buscar soluciones para el fortalecimiento de esta dependencia con la asesoría del licenciado Fernando Flores ha sido un bastión para definir un enfoque claro del proyecto realizado, avalado por la supervisión del licenciado Luis Pedroza.

Al culminar el Ejercicio de Práctica Supervisada, se ejecutará una visita de campo a la comuna con el propósito de verificar el cumplimiento de algunos aspectos que contiene la siguiente tabla.

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	SI	NO
Sincronía del Manual de Puestos del departamento de Relaciones públicas con el departamento de Recursos Humanos		
Cumplimiento con el Manual de Funciones y Puestos con los empleados del departamento de Relaciones Públicas.		
Fortalecimiento de la comunicación interna con el alcalde y demás dependencias.		
Conocimiento de las funciones laborales en el personal de Relaciones Públicas.		
Aplicación y uso de medios de comunicación interna propuestos al departamento de Relaciones Públicas.		
Efectividad del trabajo desempeñado en los puestos de Relaciones Públicas.		

## CONCLUSIONES

- El manual de puestos creado en el Ejercicio Profesional Supervisado, del ciclo 2018, ha motivado a los departamentos de relaciones públicas y recursos humanos, como empleados municipales a informarse sobre desempeño apropiado del departamento de relaciones públicas de la comuna escuintleca, esto a causa del desconocimiento de sus funciones por parte del equipo de trabajo.
- A partir de ahora, el departamento de recursos humanos tendrá una nueva herramienta en el tema de contratación de personal para los comunicadores que desean integrar al departamento de relaciones públicas, fortaleciendo el desempeño laboral de comunicación y estableciendo un concepto diferente en realizar un mejor trabajo en favor de la actual administración municipal.
- El uso correcto del manual de puestos de relaciones públicas en la municipalidad de Escuintla, a cargo de recursos humanos, será un apoyo para el alcalde y su corporación municipal, ya que en su momento han presentado inconvenientes con no cumplir con las expectativas por el alcalde y su concejo municipal.
- La realización del manual de puestos se realizó con base a las necesidades que la era moderna de comunicación requiere hoy en día, se tomó en cuenta la viabilidad de su cumplimiento y la capacidad de las personas para llenar las expectativas de la institución.

## RECOMENDACIONES

- Promover la aplicación y el uso del manual de puestos para el departamento de relaciones públicas como una vital herramienta en los empleados municipales, con base dicha estrategia se fortalecerá el trabajo de la institución y será capaz de desarrollarse con seguridad en su trabajo.
- Facilitar las herramientas a los empleados que pertenezcan al departamento de relaciones públicas, velando las necesidades que requieran dentro del manual de puestos, para el debido cumplimiento de sus funciones.
- Incentivar a los empleados de relaciones públicas por medio de recursos humanos de la municipalidad de Escuintla, a no perder el espíritu de servicio y el rendimiento laboral, para evitar cualquier dificultad en socializar a la población la labor que la comuna realice, encabezado por el alcalde municipal y su corporación.
- Mantener al departamento de relaciones públicas capacitado e informado acerca del manual de puestos, para que esté enterado de sus atribuciones, asimismo buscar capacitaciones constantes para que cada integrante de este departamento esté a la vanguardia de la tecnología y nuevos procesos de comunicación.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **1. Acción**

Palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo, está actuando (de manera voluntaria o involuntaria, de pensamiento, palabra u obra), lo que normalmente implica movimiento o cambio de estado o situación y afecta o influye en una persona, animal o cosa.

### **2. Alcaldía**

Persona que ocupa el Cargo de alcalde

### **3. Amenazas**

Son gestos, expresiones o acciones que anticipa la intención de dañar a alguien en caso de que la persona amenazada no cumpla con ciertas exigencias. El concepto también puede emplearse con referencia al inminente desarrollo de algo negativo.

### **4. Antecedentes**

Que antecede en el tiempo o en el espacio a otra cosa o persona que se toma como referencia. Cosa, hecho o circunstancia que es anterior a otra semejante o de su misma clase, a la que condiciona, influye o sirve de ejemplo.

### **5. Código municipal**

Tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, gobierno, administración, y funcionamiento de los municipios y demás entidades locales determinadas en el código Municipal y el contenido de las competencias que correspondan a los municipios en cuanto a las materias que éstas regulen.

### **6. Comuna**

Es una forma de organización social, política y económica popular de carácter local y participativo donde los individuos gestionan diversas instituciones de

autogobierno para cubrir y regular sus necesidades comunes con miras a ser autosuficientes en la medida de lo posible.

#### **7. Comunicación**

Es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

#### **8. Concejo municipal**

El concejo municipal es, habitualmente, el órgano que compone, junto al alcalde, el ayuntamiento municipal.

#### **9. Cronograma**

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

#### **10. Debilidades**

Son carencias de energía, fuerza o vigor Las debilidades son todo lo contrario a nuestras fortalezas. Una debilidad personal es aquello que se resiste, que no se nos da bien hacer o una aptitud que no nos favorece en nuestra personalidad

#### **11. Dependencia**

Dependencia es un término con diversos usos que puede utilizarse para mencionar a una relación de origen o conexión, a la subordinación a un poder mayor o a la situación de un sujeto que no está en condiciones de valerse por sí mismo.

#### **12. Diagnóstico**

Es una palabra que tiene su origen etimológico en el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. En concreto, es un término que está formado por el prefijo diag- que significa “a través de”; la palabra gnosis que es un sinónimo de “conocimiento”, y finalmente el sufijo -tico que se define como “relativo a”.

#### **13. ECC**

Por sus siglas, -ECC- La Escuela de Ciencias de la Comunicación, es una institución de educación superior articulada a la formación, investigación y la extensión de manera integral,



participativa y propositiva, consolida de forma sostenible y estratégica con visión a largo plazo, la preparación profesional de sus estudiantes.

#### **14. Entrevista**

Es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado)

#### **15. Epsl**

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

#### **16. Financiamiento**

El concepto de fuente tiene varios usos. El término puede emplearse para aludir al sostén, el soporte o la base de algo. El financiamiento, por otra parte, es el acto y el resultado de financiar: otorgar dinero para solventar algo, cubrir los costos de un proyecto o actividad.

#### **17. Herramienta**

Es un instrumento que permite realizar ciertos trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza. El destornillador, la pinza y el martillo son herramientas.

#### **18. Historia**

Es la ciencia social que se encarga de estudiar el pasado de la humanidad. Por otra parte, la palabra se utiliza para definir al periódico histórico que se inicia con la aparición de la escritura e incluso para referirse al pasado mismo.

#### **19. Institución**

Es una cosa establecida o fundada. Se trata de un organismo que cumple con una función de interés público.

#### **20. Manual**

Es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.

## **21. Metodología**

El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia. Cabe resaltar que la metodología también puede ser aplicada en el ámbito artístico, cuando se lleva a cabo una observación rigurosa. Por lo tanto, puede entenderse a la metodología como el conjunto de procedimientos que determinan una investigación de tipo científico o marcan el rumbo de una exposición doctrinal.

## **22. Objetivo**

Se entiende a todo aquello que hace referencia al objeto en sí mismo, más allá de lo que uno sienta o piense.

## **23. Organigrama**

Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. El término también se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático.

## **24. Organización**

Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

## **25. Oportunidades**

Son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción. Hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo.

**26. Plan**

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

**27. Presupuesto**

El concepto de presupuesto tiene varios usos, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía. El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos.

**28. Productividad**

La productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.

**29. Puesto laboral**

Un puesto de laboral es aquel espacio en el que un individuo desarrolla su actividad labor, también se le conoce como estación o lugar de trabajo.

**30. Público objetivo**

Es un recorte demográfico y conductual de un grupo de personas que la empresa elige como futuros clientes de tu producto o servicio.

**31. Recursos humanos**

El concepto se utiliza para nombrar al departamento, la oficina o la persona que se dedica a analizar, elegir, contratar, formar y retener a los trabajadores de una compañía.

**32. Relaciones Públicas**

Ciencia que se encarga de gestionar la comunicación entre una organización y la sociedad, con el objetivo de construir, administrar y mantener su imagen positiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Hernández Sampieri. Quinta Edición,( 2010).Metodología de Investigación
- BARQUERO, Daniel, “Manual de Relaciones Públicas Empresariales e Institucionales, Barcelona, Ediciones Gestión 2000, S.A. 1998.
- Bunge, Mario (2004) “El problema Mente Cerebro”, Madrid, España, *Editorial Tecnos, S.A*
- Fernandez F. Barquero (2004) D. El libro azul del protocolo y las Relaciones Públicas, España,
- Diccionario de Real Academia Española (Rev. 2017). Madrid España.
- César A. Bernal (2010) Metodología de la Investigación (Tercera Edición). Colombia. Pearson Educación.

## EGRAFÍA

- Metodología de la Investigación Roberto Sampieri  
Cuarta y Quinta Edición Disponible en:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Metodología de la investigación.  
Bernal, César A.  
Tercera Edición Pearson Educación, Colombia, 2010.  
Biblioteca Virtual UCC  
Disponible en: <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/>  
Nota completa: Ejemplos de justificación teórica, práctica y metodológica
- Métodos de recolección de datos en una Investigación Cualitativa  
<http://www.uma.edu.ve/audiencia/wordpress/metodos-de-recoleccion-de-datos-en-una-investigacion-cualitativa/>  
- Política del Fortalecimiento Municipal  
Disponible en:  
[http://ide.segeplan.gob.gt/sinittablero/archivos/ranking\\_2013/Politica\\_fortalecimie nto\\_municipal.pdf](http://ide.segeplan.gob.gt/sinittablero/archivos/ranking_2013/Politica_fortalecimie nto_municipal.pdf)
- Código Municipal de Guatemala  
- Ley de Acceso a la Información Pública.  
- Portal web de la Municipalidad de Escuintla. Disponible en:  
<http://www.municipalidad-escuintla.gob.gt/>

## ANEXOS

### Entrevista al alcalde municipal Edgar Abraham Rivera Estévez

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuándo asumió al cargo como alcalde Municipal de Escuintla?	15 de enero del 2016
2. ¿Cómo es la comunicación interna en la Municipalidad?	Considero aceptable, tenemos los recursos necesarios para informar a los empleados municipales de los procesos administrativos para la efectividad del trabajo asignado para cada uno.
3. ¿Cómo es la comunicación entre el alcalde y sus empleados?	Afectiva, se realizan reuniones periódicas para evaluar el rendimiento de cada dependencia y conocer las deficiencias.
4. ¿Qué medio utiliza para comunicarse con los empleados?	Por medio de la Jefa Administrativa, ella se comunica con los jefes o encargados de cada dependencia, indicando la razón del mensaje a comunicar.
5. ¿Realizan reuniones de equipo y con frecuencia?	Regularmente 1 vez por semana convoco a los jefes de cada departamento para involucrarme y conocer la efectividad de los procesos administrativos.
6. ¿Cuenta con herramientas tecnológicas en la Municipalidad?	Si, tenemos las herramientas para comunicarnos como teléfonos de oficina, celulares radios intercomunicadores, computadoras.

7. ¿Cómo le gustaría que fuera la comunicación en la Dependencia?	Con más rapidez, sin estar repitiendo o girando las instrucciones que, a cada titular o encargado de las dependencias, de esta forma se ahorra tiempo y recursos.
8. ¿Conoce la función de la Dirección de Acceso a la Información Pública?	Sí, por medio de ella se divulga a la población en general en que se invierten sus recursos, para el beneficio de sus comunidades y nuestra ciudad.
9. ¿Conoce con claridad la función del departamento de Relaciones Públicas?	Desde luego, por medio de este equipo de trabajo se transmite a los escuintlecos con claridad, las acciones que su servidor realiza junto al consejo municipal.
10. ¿Qué cambios propone para que la comunicación interna sea más eficiente?	Que cada empleado tenga claro las vías de comunicación que se deben utilizar, según el caso lo amerite, es decir, saber que es lo que se quiere comunicar ante cualquier interrogante que se genere en el cumplimiento de sus funciones.
11. En cuanto a imagen institucional. ¿Cree usted que está todo bien? ¿Si No Por Qué?	Definitivamente no, no es por querer echar la culpa a las anteriores administraciones, pero se debe rescatar la imagen de la comuna, reflejando a la población que cuando hay voluntad de hacer el bien, es necesario transmitir los cambios que como corporación municipal se están alcanzando.
12. ¿Tiene alguna propuesta para mejorar o fortalecerla?	Se tiene la idea gracias al apoyo del equipo de Relaciones Públicas, y estamos trabajando en ello a través de la tecnología, no es fácil de un día para otro.
13. ¿Cuenta Relaciones Públicas con un Plan de Trabajo 2018? ¿Si No Por qué?	No. Tengo a un equipo de personas que colaboran, según su conocimiento y que me han ayudado a divulgar a través de la tecnología lo que estamos haciendo para la población.
14. ¿Cuenta con el personal idóneo el departamento de Relaciones Públicas para ejercer eficazmente sus funciones?	Es probable, cada quien tiene un talento o habilidad y aporta a ser un mejor equipo de trabajo.



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



**EPS**  
LICENCIATURA

### Encuesta No. 1

#### Comunicación Interna

A continuación, encontrará una serie de preguntas a las cuales tendrá que responder con una X, según su criterio. Esta encuesta es con el fin de recabar información interna para la elaboración del Diagnóstico de Comunicación Interna de esta dependencia como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-.

1.- ¿Cómo califica la comunicación entre compañeros?

Buena  Muy buena  cordial  Mala  muy mala

2.- ¿La comunicación entre el alcalde y usted es directa?

Si  No

3.- ¿Qué vía de comunicación utiliza para comunicarse con las demás dependencias?

?  
Teléfono de línea  Celular  Correo electrónico institucional   
Correo electrónico personal  Memorándum  Oficios  Todos

4.- ¿Utilizan las Redes Sociales para comunicarse con sus compañeros en la institución?

Si  No

5.- ¿Cuáles?

Whatsapp  Messenger  twitter  Otros

6.- ¿Tienen reuniones con su jefe inmediato? Semanales  quincenales  mensuales

bimensuales  de vez en cuando

7.- ¿Con qué frecuencia tiene reuniones usted y su departamento con el alcalde municipal??

Semanales  quincenales  mensuales  bimensuales  de vez en cuando

8. Le dan una respuesta inmediata a su solicitud cuando la hace otra dependencia?

Si  No  A veces

9. ¿Respecto al Manual de Funciones, usted...?

10. ¿Considera que el manual de funciones se ajusta a las acciones que desempeña en su puesto?

Si  No  A veces  No sabe

11.- ¿Su función es con público interno o externo?

Interno  Externo  Ambos

12. ¿Se informa usted por medio del departamento de Relaciones Públicas?

Si  No  a veces

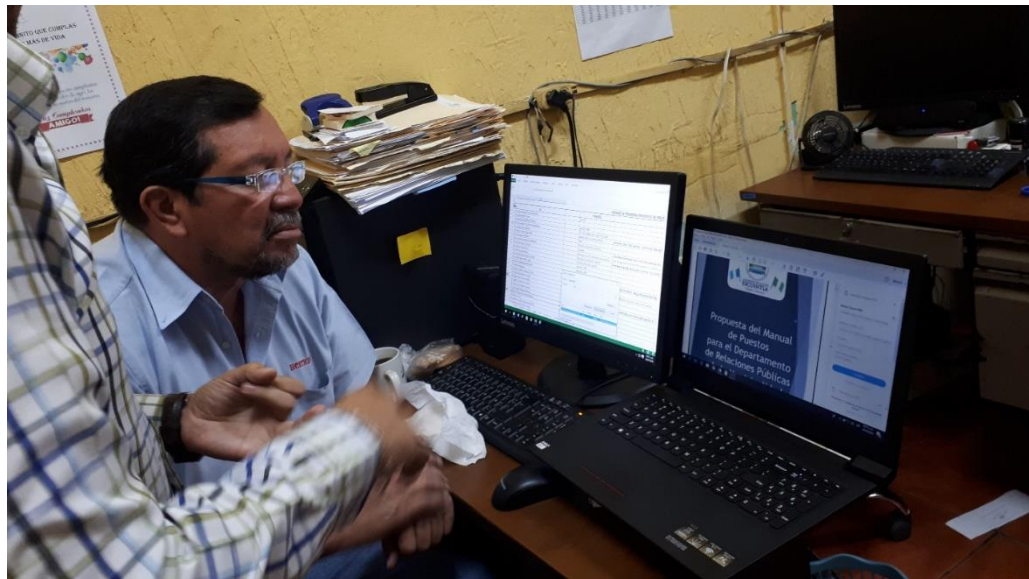
13.- ¿Considera que la comunicación interna de la Municipalidad de Escuintla es efectiva??

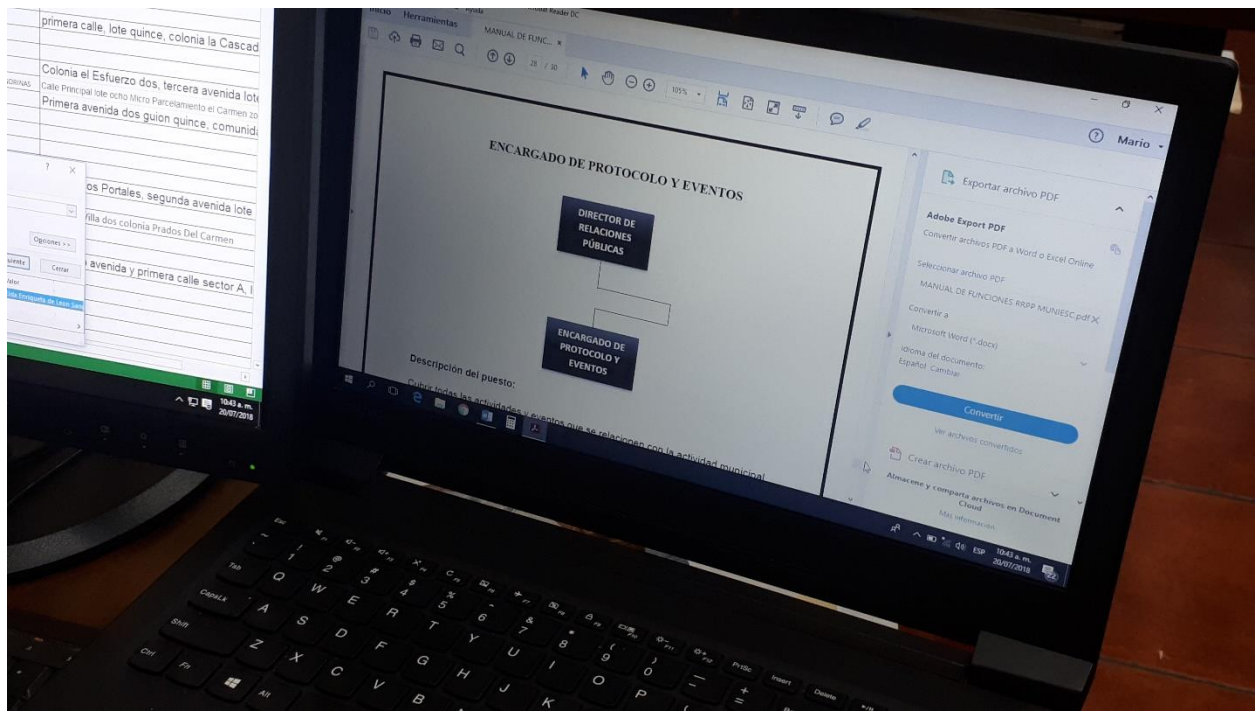
Si  No  a veces





Epesista Mario Barrera desarrollando charlas y capacitaciones al personal de Recursos Humanos sobre el uso del Manual de Puestos para el departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla





En la presentación del Manual de Puestos y Funciones, se presenta las atribuciones de cada persona perfil que integrará el departamento de Relaciones Públicas.

Propuesta del Manual de puestos y funciones para el  
Departamento de Relaciones Públicas de la  
Municipalidad de Escuintla



# PRESENTACIÓN

En la actualidad, la mayoría de instituciones, empresas y organizaciones cuentan con un departamento de relaciones públicas. Las relaciones públicas, para muchos expertos son vistas como una parte importante para proteger la imagen de la institución y de comunicar su mensaje a la población en general. Una percepción positiva de una institución pública, privada o de una organización sin fines de lucro puede aumentar su aceptación y mejorar sus resultados. Las funciones principales de un especialista en relaciones públicas pueden ser diversas e innovadoras.

El propósito de la siguiente propuesta, es contar con una herramienta práctica de soporte y consulta al personal para el cumplimiento de las funciones de cada uno de los puestos que integra el departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla, el cual contiene un organigrama y la descripción del puesto, sus funciones, las relaciones internas y externas y las responsabilidades, así como el perfil del puesto que incluye los requisitos, habilidades, destrezas y características personales que son indispensables para un eficiente equipo de trabajo.

## Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
INTRODUCCION.....	4
<b>DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS</b> .....	5
<b>MUNICIPALIDAD DE ESCUINTLA</b> .....	5
<b>OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS</b> .....	5
<b>MISION:</b> .....	7
<b>VISION</b> .....	7
<b>ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO</b> .....	8
<b>DE RELACIONES PÚBLICAS</b> .....	8
<b>DIRECTOR DE RELACIONES PÚBLICAS</b> .....	9
Descripción del puesto:.....	10
Funciones principales:.....	10
<b>ADMINISTRADOR DE REDES SOCIALES</b> .....	13
Descripción del puesto:.....	13
Funciones Principales:.....	13
<b>DISEÑADOR GRÁFICO</b> .....	17
Descripción del puesto:.....	17
Funciones Principales:.....	17
<b>PRODUCTOR Y EDITOR AUDIOVISUAL</b> .....	20
Descripción del puesto:.....	20
Funciones del puesto:.....	20
<b>ENCARGADO DE PROTOCOLO Y EVENTOS</b> .....	23
Descripción del puesto:.....	23
Funciones del puesto:.....	23
<b>ASISTENTE</b> .....	26
Descripción del puesto:.....	26
Funciones Principales:.....	26
<b>SECRETARIA</b> .....	29
Descripción del puesto:.....	29
Funciones Principales:.....	29

# INTRODUCCIÓN

El presente material contiene un manual del puestos para el departamento de relaciones públicas de la municipalidad de Escuintla, consiste en una propuesta que contiene información específica describiendo las funciones definidas que deben de ser cumplidas a nivel de cargo o puesto de trabajo dentro de la comuna, para el desarrollo de las actividades del departamento y que las mismas deberán ser realizadas en equipo, conjunta o separadamente con otros integrantes de las demás dependencias, cumpliendo el nivel jerárquico, relaciones de coordinación, nivel y competencia en cada puesto y aspirante al puesto establecido.

La propuesta del Manual de puestos para el departamento de Relaciones Públicas pretende constituirse como el documento guía, tanto de la práctica como de la teoría, en una disciplina que cada vez se hace más necesaria en el quehacer diario de nuestro sistema estatal, obligado a ampliar y fortalecer sus horizontes de relación con el entorno y, por lo tanto, a saber comunicarse con la población.

## **DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS MUNICIPALIDAD DE ESCUINTLA**

El Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla es la dependencia encargada de atender la buena imagen tanto de la institución como del alcalde, se encuentra ubicada en el interior de la oficina del Consejo municipal del edificio municipal y es la encargada de socializar todas las actividades que realice el señor alcalde y otras dependencias de la municipalidad de Escuintla. En este manual encontrará información tanto de la comuna como del departamento de Relaciones Públicas con el propósito de brindar una visión clara al futuro trabajador sobre sus competencias y atribuciones con la finalidad de facilitar el trabajo y hacer de este manual una herramienta útil para el desarrollo de sus actividades.

### **OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS**

- Proteger la imagen de la Municipalidad de Escuintla y del Alcalde.
- Planificar y organizar actividades municipales de ceremonial y protocolo, así como sistematizar y promover actividades municipales organizadas por otras unidades o programas pertenecientes a la misma Municipalidad.
- Mantener relaciones cordiales con los públicos a través de comunicaciones de doble dirección, de puertas abiertas con todas aquellas personas que de alguna manera están conectadas con la Municipalidad.
- Velar que se mantengan tratos cordiales con los diferentes públicos que se aboquen a la Municipalidad brindar todo tipo de acceso, e información que se requiera.
- Proporcionar información a los visitantes, como al personal en cuanto a reuniones, eventos y proyectos de la misma.
- Divulgar a través de medios de comunicación y redes sociales que estén a su alcance (radio, televisión, prensa, sitio web) de las actividades que realice la Municipalidad.

**Comunicamos tus logros**

## **FUNCIONES QUE SE DEBEN CUMPLIR EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS**

El Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla es una dependencia que se encuentra en constante interacción con públicos internos y externos entre sus principales funciones por cumplir están:

- Asesorar al Alcalde en todo lo concerniente a relaciones públicas, comunicación social y protocolo de la municipalidad.
- Elaborar el calendario mensual de actos públicos y eventos en general a desarrollarse en la comuna en el curso del año, informando al alcalde y autoridades municipales sobre dichas actividades.
- Llevar el control de las agendas que maneja la municipalidad semanalmente.
- Organizar y planificar los actos públicos, festejos, eventos o reuniones que se organicen en el municipio.
- Crear un archivo fotográfico, audiovisual y/o sonoro, y listas de protocolo de las autoridades a nivel comunal, del área urbana y rural, así como nacional de la comuna y mantenerlo actualizado.
- Crear una base de datos de los medios de comunicación y sus contactos, para cubrir los actos y festividades que lleve a cabo la Municipalidad y actualizarla constantemente
- Cumplir con todas aquellas funciones no tipificadas que le encomiende el Alcalde.

**Comuniquemos tus logros**

6



## **MISIÓN:**

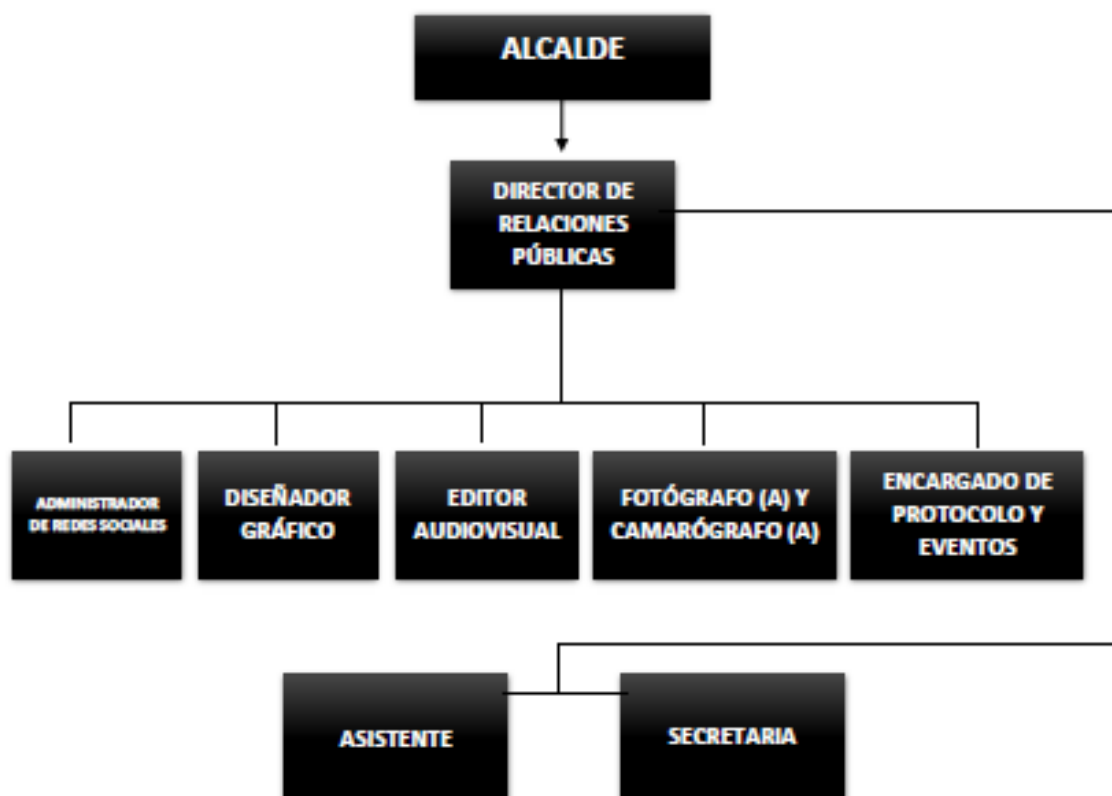
Establecer y defender una imagen favorable a la Municipalidad de Escuintla, ante la población en general, de acuerdo a los principios primordiales de las Relaciones Públicas (Informar-Convencer-Integrar) adaptándolo al contenido de la Misión Institucional.

## **VISIÓN**

Reforzar de manera continua la imagen institucional, a través de las vías de comunicación necesarias que permitan el Reconocimiento, la Reputación, el Prestigio y Poder de la comuna escuintleca.

Comuniquemos tus logros

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO  
DE RELACIONES PÚBLICAS**



*Completamos tus logros*

**MUNICIPALIDAD DE ESCUINTLA**  
**REPÚBLICA DE GUATEMALA**



**DIRECTOR DE RELACIONES PÚBLICAS**



<p><b>Autoridad Nominadora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcalde Municipal.</li> </ul>	<p><b>Jefe Inmediato Superior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcalde Municipal.</li> </ul>	<p><b>Subalternos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria (o)</li> <li>Asistente</li> <li>Administrador de Redes Sociales</li> <li>Diseñador Gráfico</li> <li>Editor Audiovisual</li> <li>Fotógrafo y camarógrafo</li> <li>Encargado de eventos y protocolo.</li> </ul>
<p><b>Sede</b> Edificio de la Municipalidad de Escuintla.</p>	<p><b>Horario</b> Lunes a Viernes 08:00 a 16:00 horas y Eventos Especiales.</p>	

**Descripción del puesto:**

El director de relaciones públicas se encargará de construir y gestionar la imagen de la Municipalidad de Escuintla, será la cara al público en general y a los medios de comunicación locales y nacionales. Su mayor reto será influir en la opinión de las personas, con el fin de ganar aceptación y comprensión mutua entre la institución, empleados, usuarios y población en general. Su compromiso es divulgar programas, proyectos y logros que realicen el alcalde municipal y su corporación. Toda información de carácter público deberá ser socializada a través medios digitales, impresos, radiales, televisivos; entre otros.

**Funciones principales:**

Con base a las agendas municipales que maneja el departamento de Relaciones Públicas las principales atribuciones del director de este Relaciones Públicas están:

- Brindar cobertura durante la participación del alcalde municipal en actos oficiales como inauguración de obras, o proyectos.
- Coordinar los programas existentes de relaciones públicas a desarrollarse dentro y fuera del edificio municipal.
- Crear contacto con los medios de comunicación masivos y locales, logrando espacios gratuitos, que tengan como objetivo informar por medio de entrevistas o reportajes a la población en general, sobre los beneficios y logros que tiene la administración municipal.
- Velar por la buena imagen de la Municipalidad y el alcalde, ante las demás instituciones públicas y privadas, así como las del extranjero.
- Mantener relación grata con los diversos medios de comunicación locales y masivos.
- Convocar a los medios de comunicación para cubrir actividades organizadas por la Municipalidad, donde participe el alcalde y funcionarios de la comuna.
- Monitorear a medios de comunicación, para verificar la veracidad del contenido compartido por Relaciones Públicas.

- Planificar, organizar y dirigir actividades culturales o sociales que existan en cada mes, tales como, Día del Maestro Día del Niño, La Independencia, Elección y Coronación de Reinas, entre otras.
- Atender y dar seguimiento a las solicitudes realizadas por medio de la Unidad de Acceso a la Información Pública, a través de la página web o de forma escrita.
- Asesorar al Alcalde Municipal, en temas de planificación de proyectos y toma de decisiones, para compartir la información a través de diferentes medios de difusión.
- Coordinar y revisar la elaboración de materiales impresos y digitales como boletines, comunicados, y otra información de carácter público, previo a su publicación en las vías de comunicación.

#### RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b> <b>(Puesto y área)</b>	<b>EXTERNAS</b> <b>(Institución)</b>
Alcalde Municipal	Medios de Comunicación local, nacional e internacional
Director (a) Administrativo (a)	Altos funcionarios de Gobierno
Funcionarios y empleados	Homólogos
Personal a su cargo	Vecinos del municipio
ONG'S	Instituciones públicas y privadas

#### Responsabilidades en el cargo:

Será responsable por los insumos cargados en su tarjeta de responsabilidad y el inventario, ya sea por su pérdida o daño. En cuanto a los insumos y materiales diversos proveídos, debe velar porque los mismos se utilicen adecuadamente por su equipo de trabajo.

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Nivel académico:</b>	Licenciatura o Pénsum Cerrado en Ciencias de la Comunicación.
<b>Conocimientos especiales:</b>	Conocedor en procesos administrativos, técnicos del sector público y privado.
<b>Experiencia laboral:</b>	Tres años
<b>Áreas de experiencia:</b>	En áreas afines a la planificación de proyectos o programas, organización, dirección y control de instituciones, programas.
<b>Requerimientos legales:</b>	Colegiado activo (si está graduado), antecedentes penales y policíacos, licencia de motocicleta o vehículo vigente.

<b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>
Planeación, organización y control.	Disciplinado
Toma de decisiones.	Valores morales y éticos
Coordinación y supervisión.	Honestidad
Buenas Relaciones interpersonales.	Discreto
Trabajo bajo presión.	Liderazgo
Cumplimiento de metas.	Honrado

## ADMINISTRADOR DE REDES SOCIALES



<b>Autoridad Nominadora</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Alcalde Municipal.</li></ul>	<b>Jefe Inmediato Superior</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Director de Relaciones Públicas.</li></ul>	<b>Subalternos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>No tiene</li></ul>
<b>Sede</b> Edificio de la Municipalidad de Escuintla.	<b>Horario</b> Lunes a Viernes 08:00 a 16:00 horas y Eventos Especiales.	

### Descripción del puesto:

Administrar las redes sociales que posea la Municipalidad de Escuintla, subiendo contenido digital como obras, información de servicios, comunicados de prensa, entrevistas, mediante videos, fotografías y otras herramientas, con el principal objetivo de informar a la población la gestión del alcalde y su corporación municipal.

### Funciones Principales:

- Es responsable de construir, gestionar y administrar las redes sociales de la municipalidad, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus seguidores.
- Plantear la estrategia de contenido y determinar cuáles son las acciones con las que tendrá mayor éxito cada publicación con la población que utiliza redes sociales.

- Crear empatía y capacidad de respuesta ante reclamos y conflictos relativos los servicios que presta la municipalidad, brindando soluciones y evitando que el malestar se propague hacia otros usuarios y afecte la imagen del alcalde y su corporación municipal.
- Saber gestionar una crisis institucional en redes sociales. El error más común en estos casos es actuar con rapidez, sin medir los posibles riesgos.
- Reportar semanalmente al director de Relaciones Públicas el contenido digital publicado en las redes sociales y evaluar con el equipo de trabajo su alcance y aceptación.
- Redactar la agenda de contenidos en función de los objetivos definidos por el departamento de Relaciones Públicas.
- Buscar, seleccionar y generar sinergias con aquellos usuarios más influyentes de la población.
- Incentivar la conversación e interacción de los usuarios en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, etc.



## RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS (Puesto y área)</b>	<b>EXTERNAS (Institución)</b>
Alcalde Municipal.	Medios de comunicación local, nacional e internacional.
Director de Relaciones Públicas.	ONG'S
Director (a) Administrativo (o).	Redes sociales
Integrantes del departamento de Relaciones Públicas.	Vecinos
Empleados Municipales.	Instituciones públicas y privadas.

### Responsabilidades en el cargo:

Será responsable por los bienes cargados en su tarjeta de responsabilidad y el inventario, ya sea por su pérdida o daño. En cuanto a los insumos y materiales diversos proveídos, debe supervisar que los mismos sean bien utilizados.

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Nivel académico:</b>	Estudiante del segundo año licenciatura en marketing, publicidad o ciencias de la comunicación
<b>Conocimientos especiales:</b>	En aspectos administrativos y comunicación social.
<b>Experiencia laboral:</b>	Dos años (indispensable)
<b>Áreas de experiencia:</b>	En áreas afines a la planificación de proyectos o programas, organización, dirección y control de instituciones.
<b>Requerimientos legales:</b>	Antecedentes penales y policíacos, licencia de conducir de motocicleta o carro.

<b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>
Excelente manejo de redes sociales	Analítico
Conocimiento de Social Media y páginas web	Extrovertido
Excelente ortografía y redacción	Honestidad
Experiencia en digitalización videos y fotografías.	Discreto (a)
Atención al público	Ética profesional
Conocimiento de Plataformas digitales	Disciplinado (a)
Excelente relaciones públicas e internas	Honrado (o)

## DISEÑADOR GRÁFICO



<b>Autoridad Nominadora</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alcalde Municipal.</li></ul>	<b>Jefe Inmediato Superior</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Director de Relaciones Públicas.</li></ul>	<b>Subalternos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• No tiene.</li></ul>
<b>Sede</b> Edificio de la Municipalidad de Escuintla.	<b>Horario</b> Lunes a Viernes 08:00 a 16:00 horas y Eventos Especiales.	

### Descripción del puesto:

Generar material y contenido gráfico mediante propuestas digitales, al director de Relaciones Públicas para utilizarlas en redes sociales y medios de comunicación impresos.

### Funciones Principales:

- Diseñar y presentar artes creativos de lo que se desea comunicar.
- Planificar y organizar la información y publicidad de la Municipalidad.
- Diseñar y elaborar afiches, volantes, trifolios, revistas y otros, cuya finalidad es informar a los vecinos e instituciones sobre los distintos servicios que brinda la Municipalidad de Escuintla y las actividades que realiza en beneficio de la población.

- Desarrollar propuestas de diseños diversos previamente autorizados por el Señor Alcalde y el Director de Relaciones Públicas.
- Atender que los elementos de las propuestas sean atractivos y que generen el interés de los vecinos.
- Realizar artes y diseños para la memoria de labores.
- Elaborar material gráfico para ser utilizados dentro y fuera del edificio municipal.
- Apoyar en la instalación de equipo de audio y video, en las diversas actividades de esta comuna.
- Elaborar semanalmente un reporte de rendimiento de tareas y presentarlas al director de Relaciones Públicas.
- Conservar una base de datos con diseños publicados.
- Otras funciones que se le asigne el director de Relaciones Públicas.

### RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b> <b>(Puesto y área)</b>	<b>EXTERNAS</b> <b>(Institución)</b>
Alcalde Municipal.	Litografías
Director de Relaciones Públicas.	Imprentas
Director (a) Administrativo (o).	Medios de comunicación
Integrantes del departamento de Relaciones Públicas.	
Empleados Municipales.	

#### **Responsabilidades en el cargo:**

Será responsable por los bienes cargados en su tarjeta de responsabilidad y el inventario, ya sea por su pérdida o daño. En cuanto a los insumos y materiales diversos proveídos, debe supervisar que los mismos sean bien utilizados.

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Nivel académico:</b>	Estudiante del segundo año licenciatura en diseño gráfico, publicidad o ciencias de la comunicación
<b>Conocimientos especiales:</b>	En aspectos administrativos y comunicación social.
<b>Experiencia laboral:</b>	Dos años (indispensable)
<b>Áreas de experiencia:</b>	En áreas afines a la planificación de proyectos o programas, organización, dirección y control de instituciones.
<b>Requerimientos legales:</b>	Antecedentes penales y policíacos, licencia de conducir de motocicleta o carro.

<b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>
Excelente manejo de redes sociales.	Creativo
Conocimiento y experiencia comprobable en manejo de programas de diseño gráfico (Ilustrador, Photoshop, Indiside entre otros) diseño de artes, diseño de redes, manejo de Office.	Extrovertido
Excelente ortografía y redacción	Responsable
Experiencia en digitalización videos y fotos.	Discreto (a)
Atención al público.	Ética profesional
Conocimiento de Plataformas digitales.	Disciplinado (a)
Excelente relaciones públicas e internas.	Proactivo (a)

## PRODUCTOR Y EDITOR AUDIOVISUAL



### Descripción del puesto:

Es la persona responsable de controlar los diferentes recursos para la creación de un proyecto o actividad oficial, donde participe el alcalde municipal y su equipo de trabajo, ya sea transmitido en directo o grabado. Será el responsable de trabajar en la edición del sonido y la imagen que sean de alta calidad, previamente en la difusión de cualquier medio de comunicación.

### Funciones del puesto:

- Será la persona responsable de editar y procesar todo tipo de video y audio el cual le brinde el camarógrafo y fotógrafo del equipo de Relaciones Públicas.
- Producir material como reportajes, entrevistas, segmentos y cápsulas informativas donde participe el alcalde municipal y funcionarios de la Municipalidad de Escuintla, donde se socialice a la población los servicios que presta la comuna.
- Presentar propuestas de contenido mensualmente al director de Relaciones Públicas, con información de servicios, obras, eventos culturales y otras actividades de interés público a la población en general.
- Coordinar con el fotógrafo y camarógrafo en la producción de eventos sociales y culturales.
- Facilitar el contenido audiovisual lo más pronto posible al administrador de redes sociales para que este sea socializado en las diferentes vías de comunicación de la municipalidad y prensa en general, previamente autorizado por el director de Relaciones Públicas y el Alcalde municipal.

## RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS (Puesto y área)</b>	<b>EXTERNAS (Institución)</b>
Alcalde Municipal	Canales de Televisión
Director de Relaciones Públicas	Medios de comunicación digitales
Director (a) Administrativo (o)	Vecinos
Integrantes del departamento de Relaciones Públicas	
Empleados Municipales	

### Responsabilidades en el cargo:

Será responsable por los bienes cargados en su tarjeta de responsabilidad y el inventario, ya sea por su pérdida o daño. En cuanto a los insumos y materiales diversos proveídos, debe supervisar que los mismos sean bien utilizados.

### PERFIL DEL PUESTO

<b>Nivel académico:</b>	Estudiante del segundo año licenciatura en diseño gráfico, publicidad o ciencias de la comunicación
<b>Conocimientos especiales:</b>	En aspectos administrativos y comunicación social.
<b>Experiencia laboral:</b>	Dos años (indispensable)
<b>Áreas de experiencia:</b>	En áreas afines a la planificación de proyectos o programas de medios de comunicación, organización, dirección y control de instituciones.
<b>Requerimientos legales:</b>	Antecedentes penales y policíacos, licencia de conducir de motocicleta o carro.

<b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>
Excelente manejo de redes sociales	Creativo
Conocimiento y experiencia comprobable en manejo de programas de audio y video (Final Cut Pro, Adobe Premiere Pro, Avid Media Composer, Pinnacle Studio, Sony Vegas Pro, Corel VideoStudio)	Extrovertido
Excelente ortografía y redacción	Responsable
Experiencia en digitalización videos y fotos.	Discreto (a)
Atención al público	Criterio propio
Conocimiento de Plataformas digitales	Disciplinado (a)
Excelente relaciones públicas e internas	Proactivo (a)



## ENCARGADO DE PROTOCOLO Y EVENTOS



### Descripción del puesto:

Cubrir todas las actividades y eventos que se relacionen con la actividad municipal, con el propósito de organizar de forma integral los eventos a realizar.

### Funciones del puesto:

- Dirigir y ejecutar actos y eventos protocolares que organiza la Municipalidad en cultura, deportes y otras actividades que participe el alcalde municipal, a cargo del departamento de Relaciones Públicas.
- Supervisar previamente el lugar y los servicios del lugar del evento.
- Velar porque todos los recursos materiales como mobiliario, vajillas, mantelería y otros sean suministrados en óptimas condiciones.
- Ser el responsable del manejo adecuado de equipo de sonido y video que se utilice en los eventos.
- Organizar al personal de apoyo para los eventos
- Coordinar la limpieza y el buen uso de las instalaciones donde se lleve a cabo el evento
- Coordinar lo relacionado a escenografía
- Coordinar a los diferentes actores que participen en el evento
- Ser el responsable de la correspondencia relacionada al evento, como invitaciones, solicitudes etc.
- Elaborar plan anual de eventos que promuevan la cultura o los acontecimientos importantes que impulse la municipalidad.

- Elaboración de presupuesto para el montaje de los eventos.

### RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS (Puesto y área)</b>	<b>EXTERNAS (Institución)</b>
Alcalde Municipal.	Instituciones públicas y privadas.
Director de Relaciones Públicas.	Medios de comunicación.
Director (a) Administrativo (o).	Vecinos.
Integrantes del departamento de Relaciones Públicas.	Cocodes.
Asesoría Comunitaria.	

#### Responsabilidades en el cargo:

Será responsable por los bienes cargados en su tarjeta de responsabilidad y el inventario, ya sea por su pérdida o daño. En cuanto a los insumos y materiales diversos proveídos, debe supervisar que los mismos sean bien utilizados y entregados si estos fueran rentados.

### PERFIL DEL PUESTO

<b>Nivel académico:</b>	Bachiller en Ciencias y letras. Estudiante universitario de Ciencias de la Comunicación o Marketing.
<b>Conocimientos especiales:</b>	En aspectos administrativos, comunicación social, organización de eventos familiares, sociales y empresariales.
<b>Experiencia laboral:</b>	Dos años (indispensable).
<b>Áreas de experiencia:</b>	En áreas afines a la planificación de proyectos o programas de medios de comunicación, organización, dirección y control de instituciones.
<b>Requerimientos legales:</b>	Antecedentes penales y policíacos, licencia de conducir de motocicleta o carro.

<b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	<b>CARACTERISTICAS PERSONALES</b>
Buenas relaciones interpersonales	Creativo
Excelente presentación personal	Extrovertido
Excelente ortografía y redacción	Responsable
Experiencia realización de eventos y protocolo	Organizado
Facilidad de Palabra	Criterio propio
Conocimiento de Plataformas digitales	Disciplinado (a)
Excelente relaciones públicas e internas	Proactivo (a)

### ASISTENTE



<b>Autoridad Nominadora</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alcalde Municipal.</li></ul>	<b>Jefe Inmediato Superior</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Director de Relaciones Públicas.</li></ul>	<b>Subalternos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• No tiene.</li></ul>
<b>Sede</b> Edificio de la Municipalidad de Escuintla.	<b>Horario</b> Lunes a Viernes 08:00 a 16:00 horas y Eventos Especiales.	

#### **Descripción del puesto:**

Apoyar en la elaboración de propuestas y proyectos coordinados por el director del departamento de Relaciones Públicas.

#### **Funciones Principales:**

- Representar al director de Relaciones Públicas en su ausencia.
- Asistir al director de Relaciones Públicas en lo que requiera.
- Realizar agendas de eventos y enviarlas a los reporteros que cubren la fuente de la Municipalidad de Escuintla.
- Enviar comunicados o boletines sobre las actividades realizadas por el alcalde y su corporación a los diferentes medios de comunicación.
- Coordinar entrevistas o espacios en medios de comunicación, para el alcalde municipal o funcionarios de la comuna cuando estos lo soliciten y lo autoricen.
- Apoyar en la realización de los diferentes documentos informativos que se realizan tanto para información interna como externa.
- Supervisar la actualización del inventario de material audiovisual de las diversas actividades municipales.
- Monitorear continuamente los diferentes medios de comunicación local, departamental y nacional.
- Mantener informados a los directores y jefes de dependencias de la comuna, miembros del Concejo, COMUDE y COCODE de cualquier acontecimiento que surja en la municipalidad, con visto bueno del director de Relaciones Públicas.

- Coordinar el trabajo asignado al departamento de Relaciones Públicas, en ausencia del director de Relaciones Públicas.
- Otras funciones que le sean asignadas por el Director de Relaciones Públicas.

### RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b> <b>(Puesto y área)</b>	<b>EXTERNAS</b> <b>(Institución)</b>
Alcalde Municipal.	Medios de comunicación local, nacional e internacional.
Director de Relaciones Públicas.	ONG'S
Director (a) Administrativo (o).	Redes sociales.
Integrantes del departamento de Relaciones Públicas.	Vecinos.
Empleados Municipales.	Instituciones públicas y privadas.

#### Responsabilidades en el cargo:

Será responsable por los bienes cargados en su tarjeta de responsabilidad y el inventario, ya sea por su pérdida o daño. En cuanto a los insumos y materiales diversos proveídos, debe supervisar que los mismos sean bien utilizados.

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Nivel académico:</b>	Estudiante del segundo año de licenciatura en Ciencias de la Comunicación
<b>Conocimientos especiales:</b>	En aspectos administrativos y comunicación social.
<b>Experiencia laboral:</b>	Dos años (indispensable)
<b>Áreas de experiencia:</b>	En áreas afines a la planificación de proyectos o programas, organización, dirección y control de instituciones.
<b>Requerimientos legales:</b>	Antecedentes penales y policíacos, licencia de conducir de motocicleta o carro.

<b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>
Manejo de programas de computación	Liderazgo
Manejo de equipos de oficina y herramientas digitales.	Valores morales y éticos
Excelente ortografía y redacción	Honestidad
Facilidad para elaborar toda clase de documentos e informes.	Discreto (a)
Atención al público	Ética profesional
Conocimiento de Plataformas digitales	Disciplinado (a)
Excelente relaciones públicas e internas	Honrado (o)

## SECRETARIA



<b>Autoridad Nominadora</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alcalde Municipal</li></ul>	<b>Jefe Inmediato Superior</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Director de Relaciones Públicas</li></ul>	<b>Subalternos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• No tiene</li></ul>
<b>Sede</b> Edificio de la Municipalidad de Escuintla	<b>Horario</b> Lunes a Viernes 08:00 a 16:00 horas y Eventos Especiales	

### **Descripción del puesto:**

Brindar control y seguimiento a todos los proyectos coordinados por el director del departamento de Relaciones Públicas.

### **Funciones Principales:**

- Participar en las reuniones de trabajo que fueran necesarias conforme a la agenda de trabajo del director de Relaciones Públicas.
- Revisar la correspondencia de la oficina del director de Relaciones Públicas.
- Definir estrategias para la formulación y planificación de sus programas y actividades en el departamento de Relaciones Públicas.
- Coordinar la elaboración de la Memoria de Labores y remitirla al director de Relaciones Públicas
- Archivar y clasificar toda clase de documentación generada por el departamento o enviada al departamento.
- Crear y actualizar una base de datos con información importante para el departamento, como números telefónicos, correo electrónico y demás información.

- Apoyar en la elaboración del presupuesto anual de gastos y remitirlo al Director de Relaciones Públicas.
- Otras funciones que le asigne el Director de Relaciones Públicas.

### RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b> <b>(Puesto y área)</b>	<b>EXTERNAS</b> <b>(Institución)</b>
Alcalde Municipal	Medios de comunicación local, nacional e internacional.
Director de Relaciones Públicas	Radios locales y nacionales
Director (a) Administrativo (o)	Redes sociales
Integrantes del departamento de Relaciones Públicas	Vecinos
Empleados Municipales	Instituciones públicas y privadas

#### Responsabilidades en el cargo:

Será responsable por los insumos cargados en su tarjeta de responsabilidad y el inventario, ya sea por su pérdida o daño. En cuanto a los insumos y materiales diversos proveídos, debe supervisar porque los mismos sean bien utilizados.



<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Nivel académico:</b>	Secretaria comercial o Bachiller en ciencias y letras. De preferencia con estudios universitarios en el área de comunicación o carrera a fin
<b>Conocimientos especiales:</b>	Conocedora en procesos administrativos, técnicos del sector público y privado.
<b>Experiencia laboral:</b>	Tres años (indispensable)
<b>Áreas de experiencia:</b>	En áreas afines a la planificación de proyectos o programas, organización, dirección y control de instituciones, programas.
<b>Requerimientos legales:</b>	Graduada nivel diversificado, tercer semestre aprobado en carrera universitaria (comprobable)

<b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>
Manejo de programas de computación.	Disciplinada
Manejo de equipos de oficina.	Valores morales y éticos
Excelente ortografía y redacción.	Honestidad
Facilidad para elaborar toda clase de documentos.	Discreta
Atención al público.	Liderazgo
Excelente relaciones públicas e internas.	Honrada

**“Estrategias de comunicación para fortalecer el departamento de  
Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla”**

Propuesta del Manual de puestos y funciones para el departamento  
de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Escuintla.

**Mario Guillermo Barrera Herwing**  
**CARNÉ: 200940811 / CUI 1832592701901**

**Supervisor:**  
**Lic. Fernando Ismael Flores Barrios**

Julio, 2018

**SUPERVISIÓN DE CAMPO REALIZADA POR EL LICENCIADO FERNANDO FLORES, AL ESTUDIANTE EPESISTA MARIO GUILLERMO BARRERA HERWING**




**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018

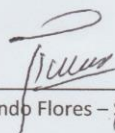


**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Mario Guillermo Barrera Herwing  
**No. Carné y DPI:** 200940811 / 1832 59270 1901  
**Jefe o Encargado (a):** Elmer Geovanny Cuá Ortega, Jefe de Relaciones Públicas.  
**Institución o Empresa:** Municipalidad de Escuintla  
**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: 14 / Al: 18	Mayo	6	6	6	6	6	X	30 hrs.	
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	6	6	6	6	6	X	30 hrs.	
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo/Junio	6	6	6	6	6	X	30 hrs.	
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	7	7	7	7	7	X	35 hrs.	
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	7	7	7	7	7	X	35 hrs.	
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	7	7	7	7	7	X	35 hrs.	
7	Del: 25 / Al: 28	Junio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.	
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	6	6	6	6	6	X	35 hrs.	
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	8	8	8	7	7	X	38 hrs.	
10	Del: x / Al: x	x	x	x	x	x	x	x	x	
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									<b>300 hrs.</b>	

(f)   
 DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS  
 MUNICIPALIDAD DE ESCUINTLA  
 Elmer Geovanny Cuá Ortega  
 Jefe de Relaciones Públicas  
 Municipalidad de Escuintla

(f)   
 SUPERVISOR DE EPSL  
 LICENCIATURA  
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION  
 FERNANDO FLORES  
 DE SAN CARLOS DE GUATEMALA