

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA DE COMUNICACIÓN
SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE PANAJACHEL, SOLOLÁ”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:
NINA GISELA GARCÍA VARGAS

Previo a portar el título de:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

Representantes Estudiantiles

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



MUNICIPALIDAD DE PANAJACHEL GERENCIA MUNICIPAL

Guatemala, 15 de Agosto de 2018

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: **Nina Gisela García Vargas** con número de carné: **200215114 y CUI: 2522067110101**; la 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 la **Oficina Municipal de Comunicación Social** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **15 de mayo al 15 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Plan de Comunicación Interna en la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel"** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la 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.

Atentamente,


Felipe Ramos Cojtín
Gerente General Municipalidad de Panajachel



ADMINISTRACIÓN 2016 -2020



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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

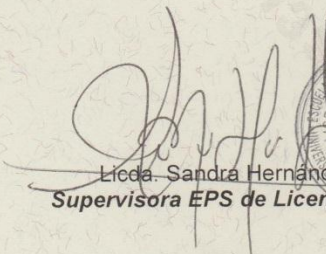
Estudiante
Nina Gisela García Vargas
Carné: 200215114
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC


De mi consideración:

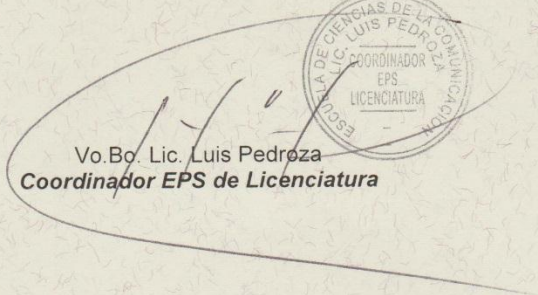
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE PANAJACHEL". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual 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"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




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



Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

A MI MADRE Y PADRE:

Nancy Gisela Vargas Aldana de García y Nicolás García Castillo por su amor incondicional.

A MIS HERMANOS:

Diego Fernando, Héctor Alejandro, José Carlos y Nicolás Alberto por su apoyo.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser mi alma mater.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por la formación académica.

A la **MUNICIPALIDAD DE PANAJACHEL** especialmente la **OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL** por la oportunidad de aplicar en la institución los conocimientos adquiridos en la universidad.

A **EPSUM**, Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario, por darme la oportunidad de conocer la realidad de Guatemala.

A mis amigas y amigos, en especial Haydeé, Mai, Wendy, Shonna y Gaba por su cariño.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	1
1. DIAGNÓSTICO	1
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 Integración y alianzas estratégicas	1
1.2.3 Antecedentes o historia	2
1.2.4. Departamentos o dependencias:	4
1.2.5 Misión	6
1.2.6. Visión	6
1.2.7 Objetivos Institucionales	6
1.2.8 Público Objetivo	6
1.2.9 Organigrama	7
1.3 METODOLOGÍA	8
1.3.1 Descripción del Método	8
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección	8
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico	10
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	11
1.4.1 Guía de observación	11
1.4.2 Ficha de las entrevistas	12
1.4.3. Resultado de las entrevistas	13
1.4.4. Tabla comparativa, puntos de encuentro y disenso entre entrevistados	14
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	15
1.5.1 Fortalezas	15
1.5.2 Oportunidades	15

1.5.3 Debilidades	15
1.5.4 Amenazas	15
CAPÍTULO II	16
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	16
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	16
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	16
2.2.1. Objetivo General	16
2.2.2. Objetivos específicos	16
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	17
2.4. MENSAJES	18
2.5. ESTRATEGIAS	18
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	19
CAPÍTULO III	22
3. INFORME DE EJECUCIÓN	22
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	22
3.1.1. Financiamiento	22
3.1.2. Presupuesto	22
3.1.3. Beneficiario	23
3.1.4. Recursos humanos	23
3.1.5. Área geográfica de acción:	24
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	24
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	26
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO	27
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES	29
GLOSARIO DE TÉRMINOS	30
BIBLIOGRAFÍA	33
E GRAFÍA	33
ANEXOS	34

RESUMEN

- **Nombre de la Institución:**

Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá

- **Nombre del Proyecto:**

“Plan de Comunicación Interna en la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá”.

- **Objetivos del Proyecto:**

General:

Presentar un plan de comunicación interna en la OMCS.

Específicos:

Implementar la filosofía empresarial en la OMCS.

Visibilizar la identidad institucional.

Diseñar una guía de funcionamiento y organización.

Fortalecer la comunicación interna entre la OMCS y las demás dependencias.

Sinopsis:

El proyecto de comunicación interna en la Oficina Municipal de Comunicación Social –OMCS-, se da como resultado de los datos obtenidos durante el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura –EPSL- realizado en la oficina. Nace de la necesidad de fortalecer la identidad institucional de la OMCS, por lo que se propone un modelo de misión, visión y valores. Se detecta la necesidad de establecer las bases de funcionamiento de la OMCS para lo cual se crea una Guía de Funcionamiento y Organización que dicta los objetivos y facultades de la oficina, así como los perfiles de los puestos que la conforman. De igual manera se hace necesario fomentar la comunicación entre la OMCS y las demás dependencias de la Municipalidad de Panajachel, es así como se da el Taller de Comunicación Interna, en donde los encargados de las diferentes oficinas que conforman la Municipalidad tienen la oportunidad de conocer los conceptos y definiciones clave para mejorar y lograr fluidez en el proceso comunicacional.

INTRODUCCIÓN

El presente informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura –EPSL- que se desarrolla en la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá, se obtiene como resultado de la investigación diagnóstica llevada a cabo dentro de la oficina.

El proyecto desarrollado está dividido en tres fases, siendo estas: Diagnóstico Comunicacional, Plan de Comunicación y Ejecución.

La fase de diagnóstico permite conocer la situación comunicacional interna de la Oficina Municipal de Comunicación Social –OMCS- para así proponer un plan de comunicación y brindar estrategias que den reparo a las debilidades comunicacionales encontradas.

Luego de evidenciar el estado de la comunicación dentro de la OMCS, mostrando así las oportunidades de mejora, se continúa con un plan de comunicación interna que expone las estrategias implementadas para el fortalecimiento de la identidad institucional de la OMCS.

Finalmente, se encontrará la descripción de la ejecución de las estrategias planteadas en el proyecto de comunicación interna que darán solución a las carencias comunicacionales en pro de la mejoría de la organización.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación interna es fundamental en el equipo de trabajo dentro de una organización, ya sea de tipo comercial o institucional, gubernamental o no gubernamental para que los procesos se lleven a cabo con la mayor eficacia posible en la consecución de los objetivos planteados.

Es por ello que, es necesario realizar un diagnóstico comunicacional dentro de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel para determinar la situación de la misma y así proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la comunicación que mejorará los procesos comunicacionales

La base de toda organización deberá ser su marco ideológico o filosófico que trazará los lineamientos o principios por los cuales se guiará su actividad. Es así cómo se detecta en la fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, la necesidad de formular y visibilizar un modelo de misión, visión y valores de la Oficina Municipal de Comunicación Social –OMCS- ante la ausencia de estos y así inculcar el sentido de pertenencia en los miembros del equipo de la OMCS.

De igual manera se hace necesaria la creación y diseño de una guía de funcionamiento y organización para la OMCS, que dicte los objetivos que se quieren cumplir en la oficina y los requisitos que deberán llenar los roles de cada miembro del equipo para llevar a cabo su labor de una manera más eficaz.

Por último se busca fortalecer la comunicación entre la OMCS y las demás dependencias de la Municipalidad de Panajachel para mejorar los procesos que sirven de visibilización del trabajo de cada una de las dependencias.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Presentar un diagnóstico de comunicación interna de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Analizar los procedimientos de comunicación interna.
- Establecer las funciones de la Oficina Municipal de Comunicación Social.
- Presentar un plan comunicacional.

1.2 LA INSTITUCIÓN – OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE PANAJACHEL, SOLOLÁ

Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Departamento de Sololá.

1.2.1 Ubicación geográfica

La Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel se encuentra fuera de las instalaciones del Palacio Municipal. Actualmente está ubicada en las instalaciones de la Oficina Municipal de Desarrollo Social –OMDS-, antiguo Hotel Maya Kanek, Calle Principal, Zona 2, Panajachel, Sololá.

1.2.2 Integración y alianzas estratégicas

Con la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través del programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario –EPSUM-, en convenio con la Vicepresidencia de la República de Guatemala.

EPSUM Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario de la Universidad de San Carlos de Guatemala es el enlace por medio del cual se vincula la universidad con la sociedad y el estado.

1.2.3 Antecedentes o historia

El nombre de Panajachel se deriva del vocablo Kaqchikel “Pa Ajache’el”, que su transcripción literal al español significa: Pa = (en, a) y Ajache’el = (Matasano) o sea “Lugar de Matasanos”, refiriéndose a la abundancia del árbol de matasano que existía en el lugar, antes de que se asentara la ciudad.

En el Memorial de Sololá, se menciona el término “Ahachel” para indicar el nombre de uno de los pueblos situados a la orilla del lago de Atitlán. En este documento se indica que en 1,579 los españoles probaron una embarcación en la punta de Panajachel. Se distribuyeron los pueblos del estado para administrar los sistemas de jurados, es ahí donde Panajachel aparece inscrita dentro del circuito de Sololá.

Durante la época prehispánica, el territorio fue ocupado originalmente por el pueblo Tz’utuhil, posteriormente por los pueblos Kiche’ y Kaqchikel.

No se tienen datos exactos de la fundación de Panajachel. Es probable que Panajachel fuera fundado a mediados del siglo XVI, en la época en que fueron fundados los pueblos de Sololá y Santiago Atitlán (1547).

Se menciona que el templo parroquial fue construido en 1567 y en el año 1643 un Oidor de la Real Audiencia, Antonio de Lara Mongrovejo, ordenó que en Panajachel se instalara un Convento Franciscano. En una relación de los Conventos Franciscanos existentes en Guatemala, escrita en 1689 por Francisco Zuaza se describe el pueblo de San Francisco Panajachel, el cual se encontraba en una ensenada a orillas de la gran laguna de Atitlán, de terreno muy fértil, donde se cultivaban hortalizas y frutas. Sus habitantes se mantenían con el comercio de legumbres y frutas. Así como la elaboración de jarcia y la captura de cangrejos y pececitos. Por esa época contaba con 800 habitantes kaqchiqueles.

El cronista Francisco Antonio de Fuentes y Guzmán, en su “Recordación Florida” (1690) menciona que Panajachel era cabecera de curato a cargo de los misioneros franciscanos, situada en la ribera del gran lago de Tecpán Atitlán. De “maravilloso y fertilísimo terreno, útil a todos los granos y hortalizas, con muchas frutas”. También señala que su iglesia y convento eran elegantes y muy costosos, con buenas torres, alta mayor y retablos laterales de gran valor. Por esa época, Panajachel contaba con cuatro pueblos anexos, los que estaban a cargo del Convento Franciscano: Concepción Paquixalá, San Andrés Semetabaj, San Antonio Palopó y Santa Catarina la Laguna.

El geógrafo Félix W. McBryde, hizo alrededor de 1950 un estudio que tituló PANAJACHEL: Pueblo de tablones, por referencia a los numerosos tablones que del delta del río eran utilizados para la producción de hortalizas y frutas, especialmente cebolla y ajo. Debido a lo cual la pesca casi había desaparecido como actividad importante.

Con la economía agrícola de Panajachel contrastaba la artesanal de la aldea de Patanatic, que en K'iche significa “Lugar de peñasco”, habitado por personas originarias de Totonicapán, hablantes del idioma K'iche, dedicados a trabajar el cuero, haciendo caites y artesanías en madera. Estos pobladores se asentaron en el área por el año de 1890.

En el año de 1888 se introdujo el primer barco de vapor, denominado GENERAL BARILLAS, en donde el turismo era ya una actividad importante en Panajachel, suponiéndose que se inició en 1885, con el establecimiento del hotel Tzanjuyú. (Plan de Desarrollo Municipal de Panajachel Sololá, 2011)

1.2.4 Departamentos o dependencias

- Dirección Municipal de Planificación, DMP

Es el ente encargado de organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la planeación del desarrollo Municipal, relativas a la elaboración y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo, tomando en cuenta las políticas de Gobierno y los objetivos planteados por el Concejo Municipal.

- Tesorería municipal

Es la unidad encargada de recaudación y control de los fondos municipales, recibe instrucción directa del Concejo y Alcalde Municipal, cuenta con seis áreas: contabilidad, nóminas y planillas, compras, almacén y bodega, caja e Impuesto Único Sobre Inmueble.

- Servicios Públicos y obras municipales

Su función es administrar y coordinar la labor correspondiente al mercado, tren de aseo, rastro, cementerio, Gimnasio, salón de usos múltiples, área de obras municipales, etc. También se incluye cobranza, fontanería y plantas de tratamiento.

- Oficina de IUSI Catastro

Sus acciones se orientan a desarrollar el plan de ordenamiento territorial, y registrar todos los bienes inmuebles ubicados dentro de la jurisdicción territorial.

- Oficina Municipal de Agua –OMA-

Su función es impulsar estrategias municipales tendientes a mejorar el manejo, calidad y sostenibilidad del agua.

- Dirección Municipal de la Mujer

Oficina que impulsa acciones estratégicas que buscan la participación y empoderamiento de las mujeres dentro de los diferentes espacios de toma de decisión en el municipio.

- **Juzgado de Asuntos Municipales**
Entidad que tiene como responsabilidad la ejecución de las ordenanzas, el cumplimiento de reglamentos y demás disposiciones y leyes ordinarias del municipio.

- **Secretaria Municipal**
Uno de los objetivos de esta unidad es ordenar, custodiar y organizar la información oficial surgida del Concejo Municipal, se compone de cinco secciones como lo son: de personal, recepción de documentos, área de mantenimiento, archivo general y registro de vecindad.

- **Recepción**
Unidad que tiene como función la atención primaria a las personas que visitan o requieren los servicios de la municipalidad.

- **Oficina de Comunicación**
Tiene como objetivo dar a conocer las políticas que emanen del Concejo Municipal y Alcaldía, así como actividades, planes y programas de todas las dependencias de la municipalidad, a toda la población así como a lo interno de la institución.

- **Oficina Municipal de la Niñez y Juventud**
Ejecuta programas y proyectos encaminados a la prevención de maltrato infantil y de la adolescencia y juventud de Panajachel, así mismo procesos de capacitación para la inserción de los jóvenes en las organizaciones comunitarias fortaleciendo la participación ciudadana de las mismas.

- **Dirección de Gestión Ambiental Municipal**
Impulsa políticas y programas que contribuyan con el fortalecimiento del medio ambiente local, como Manejo Forestal, Manejo de desechos, Seguridad ambiental en el área agrícola, Ordenamiento territorial, Educación ambiental, etc.

1.2.5 Misión

Trabajar unidos y organizados para propiciar alianzas estratégicas, tanto a nivel local, nacional e internacional, impulsar proyectos sociales y de infraestructura hacia el beneficio común que permitan la búsqueda de soluciones, para que coadyuven al desarrollo integral y sostenible de los habitantes e implementarlo en alcanzar el máximo del progreso del municipio.

1.2.6. Visión

Entidad Autónoma, solidaria, no lucrativa, multipartidista, con competencias, recursos, capacidad gerencial para facilitar procesos de desarrollo municipal, con políticas que mejoren las condiciones de vida de los habitantes, lograr que los vecinos estén debidamente organizados, con participación de hombres y mujeres para alcanzar un desarrollo que brinde bienestar ambiental, sociocultural y económico en forma sostenible para el desarrollo de nuestro Municipio.

1.2.7 Objetivos Institucionales

A la fecha la Municipalidad de Panajachel no presenta objetivos institucionales.

1.2.8 Público Objetivo

Población en general del municipio de Panajachel, departamento de Sololá.

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

El método se define como el procedimiento para alcanzar un objetivo. Lo que permite ordenar una actividad determinada. Es un camino para alcanzar un fin o un proceso lógico para lograr un objetivo. (Piloña, 2016)

El método científico es el procedimiento lógico de considerar la realidad, que permite obtener, en forma ordenada y sistemática, verdades objetivamente válidas acerca del universo. (Piloña, 2016)

Entre las principales actividades de la investigación cualitativa que se aplicarán en la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel se encuentran las siguientes: Se estará directamente involucrada con las personas que se estudian y con sus experiencias personales y se adquirirá un punto de vista interno aunque se mantendrá una perspectiva analítica o una distancia específica como observadora externa.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

La Técnica es el conjunto de reglas y operaciones para el manejo de la investigación. Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico. La técnica se entiende como la estructura del proceso de investigación. (Piloña, 2016)

Observación: Proceso del conocimiento que utiliza los órganos de los sentidos del ser humano. Es sensorial, lógica y práctica. (Piloña, 2016)

En esta investigación diagnóstica se utilizará la técnica de la observación, que es la acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir conocimiento claro y conciso del mismo. La observación será directa ya que se formará parte del equipo de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de

Panajachel –OMCS-. Se trabajará con el cuaderno o libro de apuntes en donde se registrará la información sobre los fenómenos que se observen y experimenten dentro de la OMCS.

Entrevista:

La entrevista se entiende como el proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno que se estudia. (Piloña, 2016)

En la presente investigación diagnóstica se aplicará una entrevista libre con una guía de preguntas abiertas focalizada.



1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

Actividad	Enero				Febrero			
	Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Propedéutico EPSL 2018								
Aplicación y aceptación Programa EPSUM								
Revisión de literatura Métodos de Investigación								
Taller Inducción EPSUM								
Presentación a Gerencia General de Municipalidad de Panajachel								
Asignación a Oficina Municipal de Comunicación Social -OMCS-								
Consulta a Gerente General y Gerente de Recursos Humanos								
Interacción con equipo de OMCS								
Aplicación de técnica de observación y consulta de documentos institucionales								
Realización de entrevistas								
Recopilación de datos								
Interpretación de datos								
Elaboración de Preliminar de diagnóstico								
Definición del problema comunicacional								
Redacción de diagnóstico								
Entrega de Informe final del diagnóstico								

Fuente: <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/diagramas-de-gantt/que-es-un-diagrama-de-gantt-y-para-que-sirve>

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Guía de Observación

 GUÍA DE OBSERVACIÓN 	
INSTITUCIÓN:	Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá
TEMA DE INVESTIGACIÓN:	Diagnóstico de Comunicación
NOMBRE DE LA INVESTIGADORA:	Nina García
FECHA:	
LUGAR:	Oficina Municipal de Desarrollo Social, antiguo Hotel Maya Kanek, Calle Principal
HORA:	
OBSERVACIONES:	

1.4.2. Ficha de las entrevistas



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



Entrevista 1 / Nombre: Luis Carlos Joj Ramírez

Cargo: Coordinador de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel

Entrevista 2 / Nombre: Francisco de León

Cargo: Fotógrafo de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel

Tipo de Entrevista: Focalizada

Objetivo: Conocer la situación actual de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel.

1. ¿Cuál es la función de la Oficina Municipal de Comunicación Social?
2. ¿Cuál es su función dentro de la OMCS?
3. ¿Cómo es la comunicación dentro de la OMCS?
4. ¿Cómo es la comunicación entre la OMCS y las demás dependencias de la Municipalidad?

1.4.3. Resultado de las entrevistas

Entrevista 1: Luis Carlos Joj Ramírez

El Coordinador de la Oficina Municipal de Comunicación Social comentó que se encarga de varias funciones, entre las cuales la principal es darle seguimiento y documentar a través de fotografía y video las actividades y eventos de la institución y donde sea partícipe el Señor Alcalde, en este caso, el Profesor Enio Roberto Urízar Batres. Otra función es actualizar las redes sociales de la institución.

Ve de manera favorable la comunicación interna que se maneja en la oficina, sin embargo, han tenido inconvenientes cuando les trasladan información las otras dependencias o demás departamentos de la municipalidad. Internamente la comunicación se maneja de forma verbal y escrita, al ser una oficina pequeña y ser sólo dos integrantes la comunicación es más efectiva ya que se comunica de manera personal.

A nivel interno la Oficina Municipal de Comunicación Social tiene una función, que es dar a conocer el trabajo y las actividades de las distintas dependencias de la Municipalidad pero no se cuenta con un marco filosófico, un manual de funciones, objetivos y perfiles.

Entrevista 2: Francisco de León

El Fotógrafo de la Oficina Municipal de Comunicación Social –OMCS- afirmó que se podría mejorar la comunicación con los demás departamentos, ya que se han dado ocasiones en que el tiempo no es suficiente cuando hacen alguna solicitud a la OMCS.

En cuanto a equipo y recursos, hay dos cámaras fotográficas y una cámara de video con las cuales dan cobertura a actividades. No cuentan con un trípode ya que el que tienen se encuentra dañado. Han solicitado presupuesto para uno nuevo pero no ha sido concedido. La falta de presupuesto para la OMCS ha afectado ya que trata de trabajar de la mejor forma con el material y herramientas que tiene a su disposición.

1.4.4. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.

Pregunta	Puntos de Encuentro	Puntos de Disenso
¿Cuál es la función de la Oficina Municipal de Comunicación Social?	Los dos entrevistados concuerdan que la función de la OMCS es brindar a la población información relevante sobre el trabajo de la Municipalidad.	
¿Cuál es su función dentro de la OMCS?		Luis Carlos Joj respondió que se encarga de actualizar las redes mientras que Francisco de León se encarga de tomar las fotografías.
¿Cómo es la comunicación dentro de la OMCS?	Es de tipo verbal, directa o por whatsapp o Facebook.	
¿Cómo es la comunicación entre la OMCS y las demás dependencias de la Municipalidad?	Los entrevistados concuerdan que tienen dificultad con las demás dependencias cuando les trasladan información.	

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. Fortalezas

- Agradable lugar de trabajo
- Personal capacitado para el desarrollo de las actividades de comunicación
- Alto nivel de calidad de trabajo por parte del recurso humano

1.5.2. Oportunidades

- Mayor presupuesto para la ejecución de proyectos
- Más personal capacitado
- Implementación de tecnología para facilitar procesos comunicacionales

1.5.3. Debilidades

- Falta de recurso humano y tecnológico
- Bajo presupuesto limita la ejecución de proyectos
- Falta de vehículo para cubrir notas y eventos
- Inexistencia de manual de funciones, objetivos, perfiles
- Ausencia de misión, visión, valores
- Rotulación externa deficiente en cuanto a identificación de la OMCS
- Nula señalética interna

1.5.4. Amenazas

- Recortes presupuestarios
- Recorte de personal
- Falta de apoyo financiero para materiales

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

No existe una misión, visión, valores y objetivos de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel. A la fecha no evidencia ninguna estrategia de comunicación interna dentro de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Presentar un plan de comunicación interna para fortalecer la identidad institucional de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, departamento de Sololá.

2.2.2. Objetivos específicos

- Definir un modelo de misión, visión, valores y objetivos para conformar la filosofía empresarial e identidad institucional de la oficina.
- Crear los perfiles de los roles de la oficina.
- Diseñar una guía de funcionamiento y organización de la oficina.
- Fortalecer la comunicación interna entre la Oficina Municipal de Comunicación Social –OMCS- y las demás dependencias de la Municipalidad.
- Visibilizar la identidad institucional de la oficina a través de la señalética.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Los empleados de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá y posibles empleados.

Aspectos Demográficos	
Edad:	De 18 en adelante
Sexo:	Mujeres y hombres
Nacionalidad:	Guatemalteca
Aspectos Socioeconómicos	
Nivel socioeconómico:	C, C+, B
Escolaridad:	Nivel medio, Técnico Profesional, Licenciatura
Raza:	No distingue
Aspectos Geográficos	
País:	Guatemala
Departamento:	Sololá
Municipio:	Panajachel
Aspectos Psicográficos	
Personalidad:	Creativos y sociables
Intereses:	Trabajar en la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá.

2.4. MENSAJES

“Comunicación es mi pasión”.

Este mensaje nace con el fin de proyectar de una forma el sentido de pertenencia al equipo de trabajo de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel. Que este conozca a cabalidad la misión, visión, valores y objetivos del departamento.

“Mi trabajo es comunicar el tuyo”. Este mensaje nace por la necesidad de mejorar la comunicación entre la Oficina de Comunicación Social y las demás dependencias. En donde se indica que el trabajo de este departamento es el de dar a conocer el trabajo de los otros departamentos.

2.5. ESTRATEGIAS

Implementación de la filosofía empresarial de la Oficina Municipal de Comunicación Social con la creación de la Misión, Visión, y Valores.

Fomento de la identidad institucional de la OMCS con el Diseño de una guía de funcionamiento y organización que determine los objetivos y la descripción de las funciones de cada perfil del área de comunicación.

Fortalecimiento de la comunicación interna entre la OMCS y las demás dependencias de la Municipalidad de Panajachel con el Taller de Comunicación Interna.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1

Construcción de Misión, Visión, Valores

Estrategia	Implementación de la filosofía empresarial interna de la OMCS
Problema	Inexistencia de misión, visión, valores
Producto	Propuesta de filosofía empresarial
Objetivo comunicacional	Fortalecer la identidad institucional interna
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Presentación

Acción 2

Señalética de filosofía empresarial

Estrategia	Implementación de Filosofía empresarial de la OMCS
Problema	Invisibilidad de misión, visión, valores
Producto	Propuesta de Marco Filosófico
Objetivo comunicacional	Visibilizar la identidad institucional de la OMCS
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Señalética en acrílico

Acción 3

Fomento de la identidad institucional de la OMCS

Estrategia	Fomento de la imagen institucional de la OMCS
Problema	Rotulación deficiente
Producto	Rotulación exterior de la oficina
Objetivo comunicacional	Visibilizar la identidad institucional de la OMCS
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Señalética en acrílico

Acción 4

Guía de Funcionamiento y Organización

Estrategia	Fortalecimiento de la Oficina Municipal de Comunicación Social
Problema	Inexistencia de guía de funcionamiento
Producto	Guía
Objetivo comunicacional	Dar a conocer la base de funcionamiento de la OMCS.
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Impreso

Acción 5

Taller de Comunicación Interna

Estrategia	Fortalecimiento de la comunicación interna entre la OMCS y las demás dependencias
Problema	Débil flujo de información
Producto	Taller de comunicación interna
Objetivo comunicacional	Fortalecer la comunicación interna entre la OMCS y las demás dependencias de la Municipalidad
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Charla

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“Plan de Comunicación Interna en la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá”.

3.1.1. Financiamiento

La Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel no cuenta con un financiamiento establecido por lo que los gastos incurridos durante la ejecución de la estrategia de comunicación interna se financiaron en un 100% por parte de la epesista Nina García.

3.1.2. Presupuesto

El presupuesto utilizado para la ejecución de la estrategia de comunicación se describe a continuación:

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo total	Financiamiento
1	Asesoría en comunicación	Q. 9,000.00	Q. 9,000.00	Epesista
1	Taller de Comunicación Interna	Q. 800.00	Q. 800.00	Epesista
1	Guía de funcionamiento	Q. 100.00	Q. 100.00	Epesista
1	Señalética de Marco Filosófico	Q. 85.00	Q. 85.00	Epesista
1	Rotulación externa	Q. 50.00	Q. 50.00	Epesista
Total del proyecto			Q.10,035.00	

3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios		Beneficio
Primarios	Personal que labora en la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, Sololá	El principal beneficio es dirigido a este grupo ya que el plan de comunicación interna fortalecerá la identidad institucional de la OMCS
Secundarios	Personal que labora en la Municipalidad Gerente Municipal Alcalde Municipal Población en general	Fortalecerá los procesos comunicacionales de la Municipalidad de Panajachel.

3.1.4. Recursos humanos

Personal	Cargo	Actividad
Profesor Enio Urizar	Alcalde Municipal	Aprobación de convenio con Universidad
Felipe Ramos	Gerente Municipal	Autorización para realizar EPSL
Luis Carlos Joj	Coordinador de la Oficina de Comunicación Social	Apoyo y Supervisión durante el EPSL

3.1.5. Área geográfica de acción

La ejecución de la estrategia de comunicación se realizó en la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel, en las instalaciones de la Oficina Municipal de Desarrollo Social –OMDS-, antiguo Hotel Maya Kanek, Calle Principal, zona 2, Panajachel, Sololá.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1 Implementación de la filosofía empresarial interna

Objetivo Comunicacional:

Crear el modelo de marco filosófico para fortalecer la identidad institucional interna de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel.

Descripción:

Se busca fortalecer la imagen institucional a lo interno de este departamento con la definición de su propia misión, visión y valores para crear en los empleados de la OMCS un sentido de pertenencia a la misma.

Se colocará la Misión, Visión y Valores en la oficina a modo de visibilizar la base de funcionamiento de la OMCS.

Se colocará en el exterior de la oficina para identificar a la Oficina Municipal de Comunicación Social.

Acciones desarrolladas:

- Creación de misión, visión, valores
- Visibilización del marco filosófico a través de la señalética en acrílico
- Rotulación externa de la OMCS en acrílico

3.2.2 Fomento de la Identidad Institucional de la Oficina Municipal de Comunicación Social

Objetivo Comunicacional:

Dar a conocer la base de funcionamiento y organización de la Oficina Municipal de Comunicación Social a través del diseño de una guía para fortalecer a la OMCS.

Descripción:

El manual comprenderá la base para el funcionamiento de cualquier organización como es la misión, visión y los objetivos de la misma. Se incluirá también una descripción de los perfiles que conforman la Oficina Municipal de Comunicación Social para que al darse nuevas contrataciones pueda revisarse y basarse en él.

Acciones desarrolladas:

- Creación de objetivos, roles y funciones
- Diseño de guía
- Impresión de guía

3.2.3 Fortalecimiento de comunicación interna entre la OMCS y las demás dependencias de la Municipalidad

Objetivo Comunicacional:

Fomentar la comunicación entre la Oficina Municipal de Comunicación Social y las demás dependencias de la Municipalidad.

Descripción:

Se llevará a cabo un taller de comunicación en donde se informará sobre los objetivos de la Comunicación interna y su importancia para mejorar la comunicación entre la Oficina Municipal de Comunicación y las demás dependencias de la Municipalidad.

Acciones desarrolladas:

- Charla sobre comunicación interna.

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Mayo				Junio				Julio			
	Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificación de guía de funcionamiento			■									
Planificación Taller de Comunicación interna				■								
Definición de contenido de guía					■							
Elaboración de guía de funcionamiento y organización						■						
Creación de presentación para charla							■					
Diseño de invitación a taller de comunicación interna								■				
Envío de invitación a Gerencia General y demás dependencias									■			
Impresión de Señalética										■		
Taller de Comunicación interna											■	
Presentación a Gerencia General de Municipalidad de Panajachel												■
Entrega de Material a Oficina Municipal de Comunicación Social												■

Fuente: <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/diagramas-de-gantt/que-es-un-diagrama-de-gantt-y-para-que-sirve>

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Marco filosófico y visibilización del mismo con la señalética	El 100% del equipo de la Oficina Municipal de Comunicación Social conoce y visualiza la misión, visión y valores	Permite el conocimiento y la visualización de la ideología de la OMCS
Guía de funcionamiento y organización	El 100% del equipo de la OMCS conoce los objetivos, roles y funciones	Fácil acceso a la información que permite el conocimiento de la base de funcionamiento y organización de la OMCS
Fortalecimiento de la comunicación entre la OMCS y demás dependencias por medio de un taller de comunicación interna	11 coordinadores o representantes de dependencias de la Municipalidad capacitadas.	Consenso entre la totalidad de asistentes en que la Comunicación Interna es clave para mejorar los procesos.

CONCLUSIONES

La comunicación interna es clave para el correcto desarrollo de los procesos dentro de una organización. Permite el avance de las actividades ya que existe un adecuado flujo de información entre los miembros de un equipo.

La identidad institucional interna de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel es fundamental para lograr el éxito de las labores que se llevan a cabo dentro de la misma ya que proporciona los lineamientos ideológicos que se deben seguir.

Para alcanzar los objetivos trazados es importante recalcar que la comunicación interna juega un papel esencial a la hora de poner en marcha cualquier plan dentro de una organización.

RECOMENDACIONES

Capacitar constantemente al personal de la Municipalidad de Panajachel sobre la importancia de la comunicación interna para que los procesos comunicacionales den pauta a procesos de éxito en la institución.

Inculcar la identidad institucional de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel a nuevo personal a través de la Guía de funcionamiento y organización para crear el sentido de pertenencia entre los miembros y fomentar el conocimiento de la base de la misma.

Impulsar la comunicación interna para evitar conflictos entre los miembros de las diferentes dependencias de la Municipalidad de Panajachel.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acrílico

Dicho de una fibra o de un material plástico: Que se obtiene por polimerización del ácido acrílico o de sus derivados.

Asesoría

Oficio de asesor, consejería.

Consenso

Acuerdo producido por consentimiento entre todos los miembros de un grupo o entre varios grupos.

Cronograma

Calendario de trabajo.

Cualitativo

Pertenciente o relativo a la cualidad.

Cuantitativo

Pertenciente o relativo a la cantidad.

Disenso

Diferencias en opinión.

Empresarial

Todo aquello propio o relativo a la empresa

Epsum

Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario.

Filosofía

Manera de pensar o de ver las cosas.

Fomento

Acción de fomentar, impulsar.

Fortalecimiento

Acción y efecto de fortalecer.

Funcionamiento

Acción y efecto de funcionar.

Guía

Aquello que dirige o encamina. Lista impresa de datos o noticias referentes a determinada materia.

Identidad

Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás.

Institucional

Perteneciente o relativo a una institución o a instituciones políticas, religiosas, sociales, etc.

Indicador

Que indica o sirve para indicar.

Manual

Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia.

Municipalidad

Corporación compuesta por el alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio.

OMDS

Oficina Municipal de Desarrollo Social

OMCS

Oficina Municipal de Comunicación Social

Organización

Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Perfil

Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo.

Pertenencia

Hecho o circunstancia de formar parte de un conjunto, como una clase, un grupo, una comunidad, una institución, etc.

Proceso

Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Radiografía

Descripción o análisis detallado.

Rol

Función que alguien o algo desempeña.

Rotulación

Acción y efecto de rotular.

Señalética

Rótulo, letrero con que se da a conocer el contenido de otras cosas.

Valores

Cualidades morales por las que se rige una institución.

BIBLIOGRAFÍA

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta edición*. México D.F.: McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Piloña, G. A. (2016). *Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala: GP Editores.

Plan de Desarrollo Municipal de Panajachel Sololá. (2011).

E-GRAFÍA

<http://dle.rae.es/>

<https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/diagramas-de-gantt/que-es-un-diagrama-de-gantt-y-para-que-sirve>

ANEXOS



TALLER DE COMUNICACIÓN INTERNA

Nina Gisela García Vargas

COMUNICACIÓN

Proceso dinámico de intercambio de ideas (retroalimentación)

COMUNICACIÓN INTERNA

Flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.

COMUNICACIÓN INTERNA

Es tanto la comunicación "oficial" (memos, notas, normas, políticas, procedimientos, etc.) como la "no oficial", la cual ocurre entre los miembros del personal de todas las organizaciones.

OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- Integrar en forma absoluta al empleado a los objetivos de la organización.
- Crear un sentimiento de orgullo por pertenecer a la organización.
- Establecer un clima de comprensión entre organización y trabajadores.
- Fomentar la participación de todos los miembros en las actividades de la organización.

OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- Ayudar al personal de nuevo ingreso a integrarse lo más rápido posible y sin conflictos.
- Tener abiertos los canales de comunicación a fin de que los desacuerdos puedan ser resueltos a tiempo.
- Fomentar actividades sociales, culturales y deportivas dentro de la institución.
- Cuidar internamente la imagen de la organización, a fin de que esta sea positiva y así proyectarla afuera.

Elaboración de presentación proporcionada por la epesista Nina García a la Oficina Municipal de Desarrollo Social y Oficina Municipal de Comunicación Social de Panajachel.

TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Descendente ↓

Es la que se desarrolla cuando los mensajes parten de los niveles jerárquicos altos hacia el personal, en forma de avisos, instrucciones, órdenes, políticas, reglas y normas, sugerencias, etc.

- Implantar y fortalecer la cultura de la organización
- Reducir la incertidumbre y los rumores

TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Ascendente ↑

Es la que va del personal hacia los directivos y generalmente es bajo la forma de quejas, sugerencias, peticiones, respuestas a encuestas, etc.

- Favorecer el diálogo social
- Para que todo el personal se sienta protagonista de la actividad, estimulando el consenso

TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Horizontal →

Es de tipo informal y surge entre las personas de diferentes departamentos y entre miembros de un mismo departamento.

- Favorecer la comunicación entre diferentes miembros
- Facilitar el intercambio

¿Por qué promover la comunicación interna?

- Mejora la efectividad de la organización.
- Mantiene a todos informados sobre lo que está ocurriendo en la organización.
- Permite a la organización responder rápida y efectivamente al cambio, ante una emergencia, etc.
- Hace más fácil resolver problemas.

¿Por qué promover la comunicación interna?

- Hace de la organización un lugar agradable para trabajar.
- Le da a las personas un mayor sentimiento de pertenencia hacia la organización.
- Pone al descubierto problemas reales y potenciales.
- Detiene el esparcimiento de rumores.
- Mejora el trabajo de la organización.

Elaboración de presentación proporcionada por la epesista Nina García a la Oficina Municipal de Desarrollo Social y Oficina Municipal de Comunicación Social de Panajachel.



Taller de Comunicación Interna impartido a encargados de diferentes dependencias de la Municipalidad de Panajachel por Epesista Nina García.



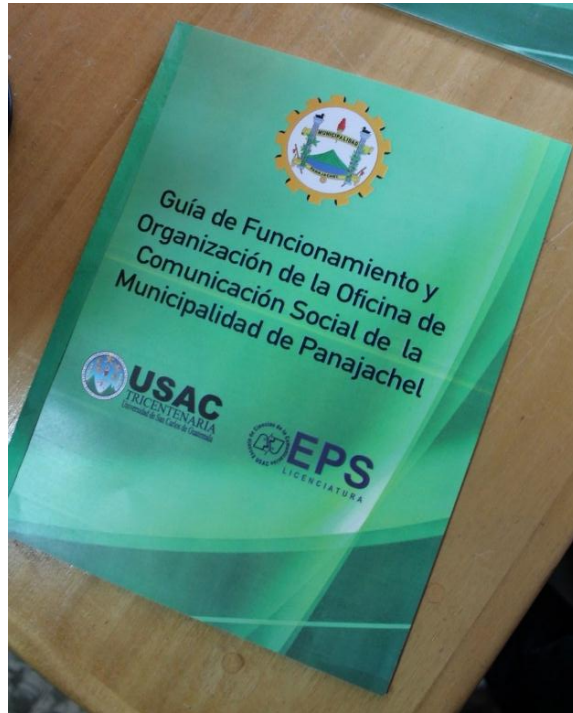
Taller de Comunicación Interna impartido a encargados de diferentes dependencias de la Municipalidad de Panajachel por Epesista Nina García.



Elaboración de Señalética Interior, proyecto a cargo de epesista Nina García.



Elaboración de Señalética exterior, proyecto a cargo de epesista Nina García.



Elaboración de Guía de Funcionamiento y Organización. Proyecto a cargo de epesista Nina García.



Entrega de materiales a Luis Carlos Joj Ramírez, Coordinador de la Oficina Municipal de Comunicación Social. Proyecto a cargo de epesista Nina Gisela García Vargas.



GUÍA DE FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE PANAJACHEL

BIENVENIDA aptitud

Desde este momento eres nuestro/a compañero/a de labores. Tus aptitudes y habilidades, han permitido tomarte en cuenta para formar parte de la Oficina Municipal de Comunicación Social. Confiamos que tu colaboración va a ser de gran ayuda para la marcha de esta oficina.

La Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Panajachel es la encargada de cuidar la buena imagen de la institución y de difundir todas las actividades de las diferentes dependencias de la misma. En esta guía encontrarás la base de funcionamiento de la oficina de Comunicación Social con el fin de dar una visión clara al futuro trabajador sobre sus competencias y atribuciones con el propósito de facilitar el trabajo.

¡Comunicación es mi pasión!

MARCO FILOSÓFICO

DE LA OFICINA MUNICIPAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Misión:

Desempeñar una función facilitadora y de enlace entre las autoridades de la Municipalidad de Panajachel hacia los medios de comunicación y población en general, para contribuir en el fortalecimiento de la imagen municipal.

Visión:

Transmitir información generada por la Municipalidad de Panajachel, sobre los servicios, actividades, proyectos y programas en forma eficiente, veraz, objetiva, oportuna y con compromiso social hacia toda la población a través del cumplimiento eficaz de la comunicación en los distintos medios.

Valores:

- Transparencia
- Objetividad
- Creatividad
- Lealtad
- Profesionalismo
- Honestidad

OBJETIVOS

General

Difundir las actividades que todas las dependencias de la Municipalidad llevan a cabo así como los avances de obras y logros institucionales para visibilizar las acciones del Alcalde y miembros de su equipo de trabajo en pro del desarrollo del Municipio.

Específicos

- Realizar las correctas comunicaciones, tanto internas como externas del trabajo y actividades que llevan a cabo la Municipalidad de Panajachel y sus dependencias.
- Brindar cobertura a las actividades de distinta índole que realice o patrocine la Municipalidad de Panajachel.
- Realizar campañas publicitarias efectivas para la Municipalidad de Panajachel y sus distintas secretarías o dependencias.
- Analizar los sucesos en el municipio que repercuten en la imagen y relaciones públicas de la Municipalidad de Panajachel.
- Coordinar con los medios locales de comunicación la difusión de los programas municipales.
- Cuidar la imagen de la Municipalidad de Panajachel.
- Mantener presencia y cobertura gráfica en todas las actividades de la Municipalidad de Panajachel y sus dependencias que así lo requieran.
- Informar a la ciudadanía periódicamente sobre las distintas actividades de la Municipalidad de Panajachel.
- Dar a conocer a la sociedad el funcionamiento de comités en los que forman parte las autoridades.
- Invitar a la ciudadanía y a los grupos organizados de la sociedad a la realización de obras y servicios, para su participación activa.
- Elaborar mecanismos para la medición del impacto social del gobierno municipal.

- Vincular a la autoridad municipal con la comunidad a través de los medios de comunicación.
- Mantener presencia constante en los diferentes medios y redes sociales con el fin de tener una imagen institucional activa.

FACULTADES

- Difundir las actividades que desarrolla el Alcalde Municipal y demás servidores públicos.
- Proveer información a los medios de comunicación que en forma oficial emita el consejo municipal.
- Planear, diseñar e implementar campañas publicitarias en mejora de la imagen de la Municipalidad.
- Ser el conducto para establecer y fomentar las relaciones del Alcalde Municipal con los organismos encargados de difundir información a nivel estatal y nacional.
- Normar y dictaminar sobre la orientación y procedencia de las actividades a realizar en materia de comunicación social.
- Normar, autorizar y supervisar el diseño, producción y desarrollo de toda publicación en el municipio, en materia de comunicación social.
- Normar, autorizar y coordinar los diferentes espectáculos públicos que se realicen en el municipio.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

COORDINADOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL

IDENTIFICACIÓN

Nombre del puesto:	Coordinador de Comunicación Social
Área a la que pertenece:	Comunicación Social
Cargo del Jefe Directo:	Gerente Municipal
Número de Plazas:	01
Subalternos:	Asistente, Fotógrafo y Diseñador

Naturaleza del cargo:

Trabajo de comunicación, responsable de la imagen institucional de la Municipalidad de Panajachel y del Alcalde.

Condiciones de trabajo:

Lugar físico: Por su naturaleza el cargo se desarrolla tanto dentro como fuera de la oficina municipal.

Perfil del puesto:

Estudio: Profesional con amplia experiencia en Comunicación Social

Experiencia: Dos años de experiencia en el área o cargos similares

Otros estudios: Manejo de Office, Internet, Equipo de video y audio

Funciones:

- Coordinar la agenda municipal para el manejo y control ante los medios de comunicación.

- Vigilar que se dé cobertura total a las giras de trabajo que realiza el Alcalde Municipal.
- Supervisar que se emitan los boletines respectivos de las actividades la Municipalidad.
- Realizar con el personal de información, video y fotografía, los promocionales, reportajes, artículos de fondo, spots, etc. que tengan como objetivo resaltar la imagen de la Municipalidad de Panajachel, ante la opinión pública, vía medios de comunicación.

En Manejo de personal:

Es responsable de la supervisión y evaluación de las funciones desarrolladas por el personal bajo su mando.

En mobiliario y equipo:

- Responsable de supervisar el buen uso y cuidado del equipo de fotografía, filmación, cómputo, etc. por parte de los colaboradores.

En manejo de información confidencial:

- Responsable del buen uso y publicación de la información oficial que se genere en la Municipalidad.

En manejo del presupuesto:

- Es responsable de comprobar los gastos generados en la oficina.

Competencias Básicas

Valores	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Vocación de servicio público			X
Sensibilidad social			X
Lealtad Institucional			X
Conocimiento del servicio público			X

Competencias genéricas	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Manejo informático a nivel de usuario			X
Conocimiento del servicio público			X

Competencias Específicas

Competencia de trabajo en equipo	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Liderazgo			X
Comunicación			X
Trabajo en equipo			X
Motivación			X

Competencias Personales	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Orientación al logro			X
Influencia			X
Tolerancia al estrés			X
Manejo de los errores personales			X
Iniciativa			X
Facilidad de comunicación			X
Buenas relaciones interpersonales			X
Conocimiento del territorio		X	
Habilidad para solucionar problemas			X

ASISTENTE DE COMUNICACIÓN SOCIAL

IDENTIFICACIÓN

Nombre del puesto:	Asistente de Comunicación Social
Área a la que pertenece:	Comunicación Social
Cargo del Jefe Directo:	Coordinador de Comunicación Social
Número de Plazas:	01
Subalternos:	Ninguno

Naturaleza del cargo:

Asiste al Coordinador de la Oficina Municipal de Comunicación Social, así como cubrir todas las actividades y eventos que tengan relación con la actividad municipal.

Condiciones de trabajo:

Lugar físico: Por su naturaleza el cargo se desarrolla tanto dentro como fuera de la oficina municipal.

Perfil del puesto:

Estudio: Profesional con experiencia como Asistente de Comunicación

Experiencia: Un año de experiencia como Asistente de Comunicación o área afín. Manejo de cámara fotográfica y vídeo, conocimiento de Office e Internet

Funciones:

- Dirigir y coordinar la elaboración, reproducción y distribución de la síntesis periodística, informativo y monitoreo, en las diferentes dependencias de la Municipalidad.
- Supervisar que los títulos y subtítulos de los comunicados de prensa y versiones escritas, sean los correctos al evento.
- Apoyar al director de comunicación social en el trato a diferentes personas que requieren atención de esa área.

- Supervisar las giras de trabajo que realiza el Alcalde Municipal.
- Supervisar que se emita la información correctamente.
- Coordinar con la Dirección de difusión la organización de la cobertura de eventos.
- Coordinar con las demás dependencias de la Municipalidad y/o integrantes de comisiones sus actividades para difusión de prensa.
- Apoyar al director de comunicación social, ante los representantes de los medios de comunicación para el trato que se le dé a la información que genera el Alcalde.
- Asistir al Coordinador de comunicación social en la atención a los medios de comunicación.
- Supervisar y orientar al personal bajo su mando para brindar una mejor atención a los medios de comunicación y servidores públicos.
- Asistir a cursos de capacitación que le permitan mejorar el desempeño de sus funciones.
- Asesorar a sus compañeros de trabajo en el desarrollo de sus funciones.
- Informar al Coordinador de Comunicación Social, las necesidades de mobiliario, equipo y materiales de la dirección.
- Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el Coordinador.

Competencias Básicas

Valores	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Vocación de servicio público			X
Sensibilidad social			X
Lealtad Institucional			X

Competencias genéricas	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Manejo informático a nivel de usuario			X
Conocimiento del servicio público			X

Competencias Específicas

Competencia de trabajo en equipo	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Liderazgo			X
Comunicación			X
Trabajo en equipo			X
Motivación			X

Competencias Personales	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Orientación al logro			X
Influencia			X
Tolerancia al estrés			X
Manejo de los errores personales			X
Iniciativa			X
Facilidad de comunicación			X
Buenas relaciones interpersonales			X
Conocimiento del territorio		X	
Habilidad para solucionar problemas			X

ENCARGADO DE VIDEO Y FOTOS

IDENTIFICACIÓN

Nombre del puesto:	Fotógrafo
Área a la que pertenece:	Comunicación Social
Cargo del Jefe Directo:	Coordinador de Comunicación Social
Número de Plazas:	01
Subalternos:	Ninguno

Naturaleza del cargo:

Encargado de la cobertura fotográfica y de vídeo de todas las actividades y eventos donde participe el Alcalde o miembros de la Alcaldía.

Condiciones de trabajo:

Lugar físico: Por su naturaleza el cargo se desarrolla tanto dentro como fuera de la oficina de comunicación social.

Perfil del puesto:

Estudio: Profesional con experiencia como Fotógrafo/a.

Experiencia: Idealmente de un año como fotógrafo. Manejo de equipo fotográfico profesional.

Funciones:

- Realizar la cobertura fílmica y fotográfica de los eventos previamente informados.
- Seleccionar imágenes para spots e informe de gobierno con Vo.Bo. del coordinador.
- Clasificar los videos.
- Controlar la información que se maneja en la dirección para su publicación.
- Controlar y archivar la bitácora de eventos.
- Resguardar el material fílmico y fotográfico.

- Asistir a cursos de capacitación que le permitan mejorar el desempeño de sus funciones.
- Apoyar en la elaboración y corrección de boletines informativos.
- Elaborar el informe mensual de las actividades del departamento.
- Las demás funciones inherentes a su puesto o en las que su caso asigne su jefe inmediato.

Competencias Básicas

Valores	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Vocación de servicio público			X
Lealtad Institucional			X

Competencias Específicas

Competencia de trabajo en equipo	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Comunicación		X	
Trabajo en equipo		X	
Motivación		X	

Competencias Personales	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Orientación al logro			X
Responsabilidad			X
Tolerancia al estrés			X
Manejo de los errores personales		X	
Iniciativa		X	
Creatividad y sensibilidad			X
Intuición y paciencia			X
Sentido de asombro e imaginación			X

ENCARGADO DE DISEÑO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del puesto:	Diseñador
Área a la que pertenece:	Comunicación Social
Cargo del Jefe Directo:	Coordinador de Comunicación Social
Número de Plazas:	01
Subalternos:	Ninguno

Naturaleza del cargo:

Encargado de la elaboración de los diseños de afiches, mantas, banner, invitaciones, gafetes, etc. que sean requeridos.

Condiciones de trabajo:

Lugar físico: Por su naturaleza el cargo se desarrolla dentro de la oficina municipal de comunicación social.

Perfil del puesto:

Estudio: Profesional con experiencia como Diseñador

Experiencia: Idealmente de un año como diseñador. Manejo de programas de diseño y edición.

Funciones

- Responsable de velar por los diseños que sean requeridos con anticipación por parte de las oficinas según actividades programadas y planificadas.
- Colaborar para mantener de forma creativa la imagen de la municipalidad a través de las páginas sociales.
- Encargado de la elaboración de afiches y mantas para las diferentes actividades.
- Representar al Coordinador de comunicación social en algunas actividades.

- Asistir a cursos de capacitación que le permitan mejorar el desempeño de sus funciones.
- Apoyar en la elaboración y corrección de boletines informativos.

Competencias Básicas

Valores	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Vocación de servicio público			X
Lealtad Institucional			X
Sensibilidad social			X

Competencias Específicas

Competencia de trabajo en equipo	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Comunicación		X	
Trabajo en equipo		X	
Motivación		X	

Competencias Personales	Nivel de referencia		
	Mediano	Alto	Muy Alto
Orientación al logro			X
Responsabilidad			X
Tolerancia al estrés			X
Manejo de los errores personales		X	
Iniciativa		X	
Creatividad y sensibilidad			X
Intuición y paciencia			X
Sentido de asombro e imaginación			X



Filmación de proyecto de convivencia comunitaria “Pana en tus manos” por equipo EPSUM.



Presentación de equipo EPSUM con la Comisión Municipal de Mujeres de Panajachel.



Documentación fotográfica de proyecto de convivencia comunitaria “Plantemos Vida” con Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío San Luis, aldea Patanatic, Panajachel, Sololá por equipo EPSUM.



Documentación fotográfica de proyecto de convivencia comunitaria “Plantemos Vida” con Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío San Luis, aldea Patanatic, Panajachel, Sololá por equipo EPSUM.



Participación de epesista Nina García en Encuentro Interinstitucional en Panajachel.



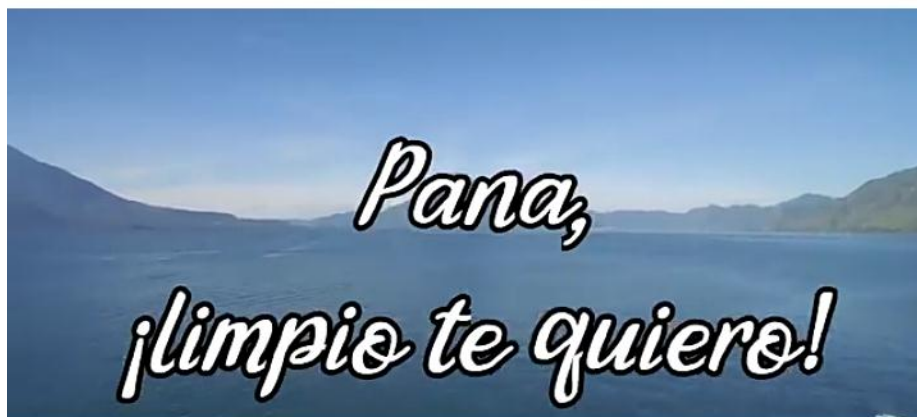
Participación de epesista Nina García en Encuentro Interinstitucional en Panajachel.



Municipalidad de Panajachel ...

23 mar. a las 9:45am • 🌐

La Municipalidad de Panajachel inicia su campaña ambiental ¡Pana, limpio te quiero!. La educación ambiental relaciona al hombre con su ambiente, con su entorno y busca un cambio de actitud, una toma de conciencia sobre la importancia de conservar para el futuro y para mejorar nuestra calidad de vida. La adopción de una actitud consciente ante el me... [Seguir leyendo](#)



Captura de pantalla de publicación en red social Facebook de la Municipalidad de Panajachel, proyecto a cargo de equipo EPSUM.

Rallys de Limpieza “Pana Limpio te Quiero!”



Se apoyaron las actividades de saneamiento ambiental previas a la Semana Santa a través del Rallys de Limpieza promovida por la municipalidad de Panajachel en coordinación con la AMSCLAE. En los eventos se logró la participación de grupos organizados como: estudiantes del Colegio San Francisco, Lancheros, Jaladores, Epesistas de las USAC, Instituto Nacional de Educación Básica,

Captura de pantalla de publicación en la página web institucional de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de Atitlán y su Entorno –AMSCLAE- en apoyo a la campaña ¡Pana, limpio te quiero!

CAMPAÑA: PANA, LIMPIO TE QUIERO
FORMATO: SPOT
TEMA: SEMANA SANTA
DURACIÓN: 30 SEGUNDOS
REDACCIÓN: EQUIPO EPSUM
DIRECTOR: LUIS CARLOS JOJ RAMÍREZ
LOCUTORES: NINA GARCÍA, IVAN RODRÍGUEZ, ALEJANDRA MEJÍA
CONTROL: LUIS CARLOS JOJ RAMÍREZ

CONTROL **MÚSICA DE APERTURA (3 SEGUNDOS) BAJA Y QUEDA**
DE FONDO

IVAN	Muchá, ¿Sabían que con la basura que generamos en Semana Santa podríamos llenar el estadio San Francisco?
NINA	No, ¿En serio, tanta es?
IVAN	Sí, vos
NINA	¿Y ahí qué se puede hacer?
IVAN	Pues podemos evitar usar desechables de plástico y duroport para hacer menos basura
NINA	¿Plásticos como qué?
IVAN	Vasos, platos, botellas, pajillas, todo lo que se use sólo una vez.
NINA	¡Ah! Ya
ALEJANDRA	Pero que no se te olvide clasificarla y si no hay un basurero cerca, nada te cuesta llevártela hasta que encuentres uno.
TODOS AL UNÍSONO	PANA, ¡LIMPIO TE QUIERO!
VOZ INSTITUCIONAL	Este es un mensaje de la Municipalidad de Panajachel Administración 2016-2020.

CONTROL **MÚSICA DE CIERRE (3 SEGUNDOS)**

CAMPAÑA: PREVENIR CON EDUCACIÓN
FORMATO: SPOT PUBLICITARIO
TEMA: EDUCACIÓN SEXUAL Y REPRODUCTIVA EN ADOLESCENTES
VERSIÓN: CHICAS
DURACIÓN: 30 SEGUNDOS
REDACCIÓN: NINA GARCÍA
LOCUTORES: NINA GARCÍA, RED POR LA SALUD S Y R PANAJACHEL
CONTROL: LUIS CARLOS JOJ RAMÍREZ

CONTROL	SFX	TIMBRE DE ESCUELA
CHICA 1		Yo tengo muchas dudas sobre sexualidad
CHICA 2		Yo también, debería haber un lugar donde nos den información
CHICA 3		Hola chicas, ¿De qué hablan?
CHICA 1		Le estaba diciendo que tengo muchas dudas sobre sexualidad
CHICA 3		Pues les comento que ahora tendremos un Espacio Amigable en el Centro de Atención Permanente donde brindarán información sobre Salud Sexual y Reproductiva
CHICA 1		Es justo lo que necesitamos
CHICA 2		¡Sí!
VOZ JUVENIL		Porque la Educación Sexual y Reproductiva es un derecho Si tienes dudas, el espacio amigable te orienta. LA SEXUALIDAD NO ES UN JUEGO.
VOZ INSTITUCIONAL		Este es un mensaje de la Municipalidad de Panajachel y la Red por la salud sexual y reproductiva para adolescentes y jóvenes de Panajachel

CONTROL **MÚSICA DE CIERRE (3 SEGUNDOS)**



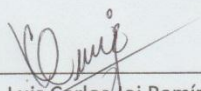
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018

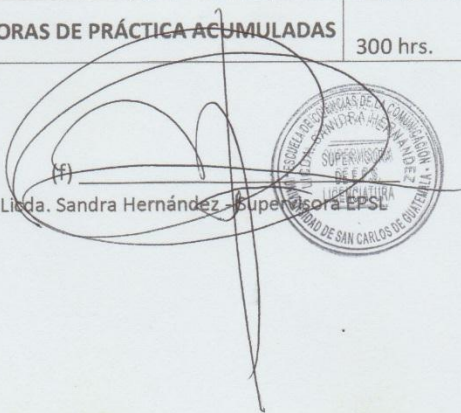


Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Nina Gisela García Vargas
No. Carné y DPI: 200215114 / 2522067110101
Jefe o Encargado (a): Luis Carlos Joj Ramírez / Coordinador Oficina de Comunicación Social
Institución o Empresa: Municipalidad de Panajachel
Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 15 / Al: 18	Mayo	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
2	Del: 22 / Al: 30	Mayo	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
3	Del: 04 / Al: 08	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
4	Del: 11 / Al: 15	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
5	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
6	Del: 25 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
7	Del: 02 / Al: 06	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
8	Del: 09 / Al: 15	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f) 
Luis Carlos Joj Ramírez

(f) 
Licda. Sandra Hernández - Supervisora EPSL

