

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



**“Estrategia de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna de la
Municipalidad de San José Pínula del departamento de Guatemala”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**CLAUDIA EUFEMIA RAFAEL GRAMAJO
CARNE 200416969**

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2019

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

M.A. Gustavo Adolfo Moran

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Jhonny Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador EPS Licenciatura

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

M.A. Evelyn Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josué Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



Municipalidad de San José Pinula

1a. Calle 4-30, Zona 2, San José Pinula
PBX: (502) 6626-5500

www.munisanjosepinula.gob.gt
Guatemala, 13 de Septiembre de 2019

M.A. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **Claudia Eufemia Rafael Gramajo** con número de carné: **200416969** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en "Depto. De Comunicación Social" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **13 de Mayo al 05 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNIACION INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE PINULA DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE PINULA.**

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

Atentamente,

Sr. Johnny Herrera Escobar
Jefe del Depto. De Comunicación Social



¡En Marcha con el Desarrollo!



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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

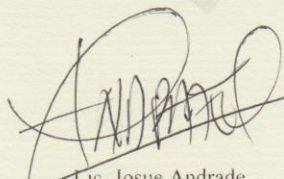
Estudiante
Claudia Eufemia Rafael Gramajo
Carné: 200416969
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ PINULA DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”**. El citado trabajo llena los requisitos del 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 del 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. Josue Andrade
Supervisor EPS de Licenciatura




Vo. Bo. M.A Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



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

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por la vida y las bendiciones que me ha dado y que agradezco, pero sobre todo por permitirme cumplir una meta más.
- A MI MADRE:** Sandra Leticia Gramajo (Q.E.P.D.) Que me diste la Vida, aunque hoy no estas a mi lado, yo te sigo amando como a la mujer mas maravillosa y la mejor madre que Dios me regalo en el corto tiempo que te tuve.
- A MI PADRE:** Demetrio Rafael del Aguilar por darme la vida, cuidar de mis hermanos y de mí, ayudarme y apoyarme en todo momento y con este proyecto en especial.
- A MIS HERMANOS:** Marco Demetrio Rafael y María José Rafael son una gran bendición en mi vida y los amo profundamente.
- A MI HIJA:** Alessandra del Carmen Girón porque tú eres mi motor que me impulsa a seguir luchando cada día para ser de ti algún día una mujer de bien.
- A MIS SUEGROS:** Ángel Girón y Any de Girón porque ustedes también son parte de mi familia y les agradezco que estén en mi vida y en la vida de mi hija siempre.
- A MI CUÑADA Y SOBRINO:** Lucy de Rafael y Andrés Rafael ustedes son parte de mi familia y agradezco a Dios por tenerlos.
- A MIS AMIGAS:** Marcia, Sofía y Gabriela porque a pesar del tiempo seguimos estando juntas y en contacto.
- A MIS AMIGAS Y AMIGOS DE LA U:** Gracias por todos estos años de amistad que tuve durante mi carrera y ser parte de mi vida, gracias por todos los momentos que compartimos juntos.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser mi Alma Mater y donde me he forjado profesionalmente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona a lo largo de mi carrera profesional.

Al **M.A. LUIS PEDROZA**, por confiar en este proyecto que no fue fácil pero tampoco imposible de realizar.

Al **LIC. JOSUE ANDRADE**, por su asesoría y apoyo con este proyecto.

AL **MSc. SERGIO MORATAYA**, por haber brindado el espacio para la realización de este proyecto en nuestra querida **ECC**.

A la **MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE PINULA**, por el apoyo para poder realizar el proyecto y en especial en el Departamento de Comunicación Social.

A mi **FAMILIA**, por creer siempre en mí y apoyarme en todo momento.

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACION.....	III

CAPÍTULO I

1. DIAGNOSTICO.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. LA INSTITUCION – MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE PINULA.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes.....	4
1.2.4. Departamentos.....	5
1.2.5. Misión.....	10
1.2.6. Visión.....	10
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	10
1.2.8. Público Objetivo.....	11
1.2.9. Organigrama.....	11
1.3. METODOLOGIA.....	12
1.3.1. Descripción del método.....	12
1.3.2. Técnicas e Instrumentos.....	12
1.3.3. Cronograma del Diagnostico.....	13
1.4. RECOLIPACION DE DATOS.....	13
1.4.1. Graficas e Interpretaciones del resultado de las encuestas.....	13

1.5. RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCION.....	18
1.5.1. Fortalezas.....	18
1.5.2. Oportunidades.....	18
1.5.3. Debilidades.....	19
1.5.4. Amenazas.....	19

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	20
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	20
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	20
2.2.1. Objetivo General.....	20
2.2.2. Objetivos Específicos.....	20
2.3. PUBLICO OBJETIVO.....	20
2.4. MENSAJE.....	21
2.5. ESTRATEGIAS.....	21
2.6. ACCIONES DE COMUNIACION.....	22

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	24
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	24
3.1.1. Financiamiento.....	24
3.1.2 Presupuesto.....	24
3.1.3 Beneficiarios.....	25
3.1.4 Recursos Humanos.....	25
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción.....	25

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLAD.....	26
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	31
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	32
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	38
E GRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	40

RESUMEN

Institución

Municipalidad de San José Pínula del departamento de Guatemala

Nombre del Proyecto

Estrategia de comunicación para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna de la Municipalidad de San José Pínula del Departamento de Guatemala

Objetivos del Proyecto

Objetivo General

Elaborar un plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la Municipalidad de San José Pínula.

Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar un boletín informativo
- ✓ Implementar un buzón de sugerencias interno
- ✓ Realizar capacitación para los Directores
- ✓ Realizar talleres para los colaboradores

Sinopsis:

La implementación de las Acciones para las mejoras internas de la Municipalidad de San José Pínula ayudaron para el fortalecimiento de la comunicación interna dentro de la institución; Para lograr los objetivos trazados se ejecutaron con los colaboradores de dicha institución con el fin de informarlos, capacitarlos, actualizarlos, fomentar su participación en cambios y así de esta manera dejar evidencia de actividades viables con el personal.

INTRODUCCION

La comunicación es esencial para la sociedad al igual que para las instituciones, gubernamentales y no gubernamentales, es por ello que vale la pena analizar el proceso comunicacional que realizan las organizaciones que trabajan en beneficio de la población. No solo con su público externo sino también con los internos, es decir con los empleados y colaboradores.

De tal modo el diagnóstico servirá para poder sacar los objetivos que se necesitan ya que de esa manera se aportará de una manera útil al fortalecimiento de la comunicación interna para con los empleados de la Municipalidad.

El proyecto “Estrategia de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna de la Municipalidad de San José Pínula” se lleva a cabo a partir del planteamiento de un problema encontrado en el diagnóstico.

Con este fin se quiere implementar varias acciones entre las cuales están el realizar talleres de trabajo en equipo y la base organizacional para los empleados, capacitación de comunicación asertiva para los directores, boletín informativo para que los colaboradores estén informados sobre lo que pase en los diferentes departamentos dentro de la institución, también se quiere implementar un buzón de sugerencias para solución de problemas o mejoras dentro del departamento y así de ese modo se estará reforzando la integración de los empleados y fomentar la comunicación interna entre ellos.

JUSTIFICACION

El ser humano por naturaleza necesita relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización y esto se logra a través de diversos medios de comunicación. El presente proyecto está fundamentado en poder brindar una solución a la problemática que se encuentra actualmente en la Municipalidad de San José Pínula. En la actualidad hay que ser precisos en la presentación de propuestas sabiendo a ciencia cierta cómo se puede generar un cambio o dar una solución, por tal motivo es necesario concientizar a todas las personas de la institución sobre la importancia de la comunicación interna y de cómo se puede fortalecer mediante las herramientas que se presentan en este proyecto.

La comunicación organizacional interna es un elemento de gran importancia dentro de las relaciones humanas. El presente plan de comunicación da a conocer el ámbito de la comunicación organizacional interna ya que la comunicación es el proceso mediante el cual una persona transmite información a otra persona y este es el objetivo de toda comunicación.

Con el presente plan de comunicación se quiere dar importancia acerca de la relación entre la comunicación y el desarrollo organizacional. La comunicación debe ser concebida como un vector estratégico y un aspecto integral, cuyos efectos y causas pueden ser comunes reflejadas en el clima laboral, la cultura, el estilo de liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones, el trabajo en equipo y el desarrollo dentro de la institución.

CAPITULO I

1. DIAGNOSTICO

“Diagnóstico de la comunicación organizacional de la Municipalidad de San José Pínula del departamento de Guatemala”

1.1. Objetivos del Diagnóstico

1.1.1. Objetivo General

Diagnosticar la comunicación organizacional Interna de la Municipalidad de San José Pínula por medio de una investigación cualitativa y cuantitativa de índole comunicacional que proporcione herramientas adecuadas a las necesidades de la entidad.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Evaluar los canales de información para mejorar la comunicación interna con los empleados de la Municipalidad de San José Pínula.
- Analizar mediante el método cualitativo los procesos de comunicación que emplean algunos departamentos para proporcionar información al personal.
- Determinar los canales adecuados para trasladar la información institucional.

1.2. Institución

La Municipalidad de San José Pínula conforma la unidad administrativa con el más alto grado jerárquico en la Municipalidad, se encarga de administrar, supervisar y controlar todas las actividades de todas las dependencias municipales. Además de ser el órgano que vela por el cumplimiento de las políticas públicas y municipales y de los planes, programas y proyectos de desarrollo del Municipio.

El edificio municipal se encuentra ubicado en la Calle Real del municipio de San José Pínula, en sus cercanías encontramos el parque municipal, aledaño está la Iglesia Católica.

La Municipalidad cumple la función de proveer los servicios necesarios de agua potable, infraestructura y recreación entre otros. Dentro de sus instalaciones se encuentran las oficinas de Despacho Municipal, Dirección de Agua, Saneamiento y Predio de Servicio (Servicios Públicos), Secretaría, Receptoría, Libre Acceso a la Información, Departamento Municipal de Planificación, Comunicación Social, Oficina Municipal de la Mujer, Departamento de Informática, Dirección Financiera, Administrativa, Tesorería, Oficina de Seguridad y Salón Municipal.

1.2.1. Ubicación Geográfica

El Municipio es uno de los 17 con que cuenta el departamento de Guatemala, considerado uno de los más grandes territorialmente hablando, pues consta de 220 kilómetros cuadrados. Se encuentra situado a una altura de 1,752 metros sobre el nivel del mar, a una distancia de 22 kilómetros de la Ciudad Capital y con una población aproximada de 65,000 habitantes. Fue fundado en la Administración del General Manuel Lisandro Barillas, quien era el Gobernador de Guatemala, el 1ero de octubre de 1886; por lo tanto es un Municipio Centenario habiendo cumplido 130 años en el 2016.

Sus límites son:

- 1) Al Norte con los Municipios de Palencia y Guatemala, Departamento de Guatemala.
- 2) Al Este con el Municipio de Mataquescuintla, Departamento de Jalapa.
- 3) Al Sur con el Municipio de Santa Rosa de Lima, Departamento de Santa Rosa.
- 4) Al Oeste con los Municipios de Santa Catarina Pinula y Fraijanes, Departamento de Guatemala.

Actualmente la Municipalidad está ubicada en la 1 Calle 4-30 de la Zona 2

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Las Asociaciones formadas por municipalidades tendrán personalidad jurídica propia y distinta de cada municipalidad integrante, se constituirán para la defensa de sus intereses municipales, departamentales, regionales o nacionales y para la formulación, ejecución y seguimiento de planes, programas proyectos o la planificación, ejecución y evaluación en la ejecución de obras o la prestación de servicios municipales.

La Municipalidad de San José Pínula cuenta con diferentes entidades que han de apoyar conjunto con la institución para mejorar el fortalecimiento institucional y cooperación entre los municipios aledaños.

Entre los cuales se mencionan los siguientes:

DMM (Dirección Municipal de la Mujer) de la cual se encargan de ayuda a la mujer, las capacitan en diferentes áreas en la cual cuenta con Alianzas con la PDH para las mismas.

CEMUCAF (Centro de Capacitación y Formación Humana)

Ministerio de Educación

Cuentan con el apoyo de Grupo Alianza el cual se brinda por medio de charlas con los padres y familiares

UPVC junto con Capsip (Universidad de San Carlos de Guatemala) las cuales brindan charlas, Escuelas de prevención en la que capacitan a niños y jóvenes en favor de erradicar la Violencia.

Ministerio Público el cual brinda el acompañamiento en casos de Violencia

SOSEP (Obras Sociales de la Esposa del Presidente) el cual brinda apoyo con centro de Atención del Adulto Mayor que lleva por nombre “Mis Años Dorados”

Oficina Comunitaria, la cual tiene a su cargo la Directora Nancy Bran el cual brinda ayudas a personas de bajos recursos el cual solicitan por medio de cocodes. Las mismas se hacen por medio de Donaciones; cooperan con el trámite del Adulto Mayor en cuanto recaudar la papelería que solicitan en Renap para la ayuda económica que ellos necesitan.

MIDES Ellos proporcionan tarjetas de Alimentos a personas de bajos recursos los cuales vienen por parte del Gobierno Central y ellos verifican que realmente llegue la ayuda a personas que si lo necesitan, visitan las áreas donde viven.

Proyecto de BEA1 ellos se encargan de dar becas a mujeres que quieren salir adelante y poderse superar por medio de diferentes trabajos manuales en donde les dan la capacitación para luego ellas tomarlo como un trabajo propio y vivir de ello.

Oficina Municipal de la Mujer (OMM) y Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde (SOSEA)

PROGRAMAS JORNADAS MÉDICAS: se realizan los días viernes, se atienden a 50 pacientes, se le entrega un número para su turno. Se les proporciona a las personas el medicamento para el tratamiento de su enfermedad. Este programa es con ayuda del Centro de salud de san José Pínula.

APOYO CON EXAMENES MEDICOS: ultrasonidos, radiografías etc., se brinda este apoyo a personas que no cuenten con los recursos necesarios para realizarlos.

CLÍNICA DE DESNUTRICIÓN PARA LOS NIÑOS: los cuales son referidos del Centro de salud y de acuerdo al diagnóstico se les brinda leche para su nutrición, los requisitos indispensables para optar a este programa es que el niño o la niña presente cierto grado de desnutrición.

IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN de la mujer en la cual se imparten talleres con el objetivo promover la productividad y auto sostenibilidad de las familias pinultecas.

1.2.3. Antecedentes o Historia

El 27 de marzo de 1552 el prelado Don Francisco Marroquín escribió una carta al emperador de España solicitando la asistencia de la Compañía de Jesús para la educación de los hijos de los españoles nacidos en tierras guatemaltecas. Con la llegada de los Jesuitas a Guatemala, las familias de mayor poder económico otorgaron donativos, los que fueron usados para adquirir propiedades donde asentarse.

El Valle de San José Pínula fue adquirido por los Jesuitas, quienes construyeron tres monasterios; el primero y mayor de estos es lo que ahora se conoce como Hacienda Nueva, donde aún se conservan imágenes religiosas de aquel entonces. Otro monasterio es el de la finca Las Mercedes y el tercero estaba ubicado en la parte alta de San José Pínula.

Estas tierras eran cultivadas con legumbres y granos básicos, además la elaboración de productos lácteos por los Jesuitas, para la distribución y mantenimiento de los monasterios establecidos. En 1767 Carlos II de España exilió al grupo de Jesuitas que radicaban en Guatemala y el Valle de San José Pínula pasó a ser propiedad del Estado y de allí a manos de personas particulares quienes fueron comprando y fraccionando terrenos, formando fincas que aún existen. En esta zona se construyeron los primeros hilos del país para almacenar forrajes,

Aquí llegó el primer tractor para arar sus tierras que produjeron el primer maíz Gruchi, además fue en esta zona donde se introdujo el cultivo de grama Quiquiuyu.

Durante el gobierno del Presidente, General Manuel Lisandro Barillas (1885-1892), se firmó el acuerdo gubernativo donde se reconoce como municipio a San José Pínula, ubicándose a la cabecera municipal a 22 kilómetros de la Plaza Mayor de la capital guatemalteca, estando a 1,752 msnm. Posee un agradable clima húmedo - frío, por ello sus suelos son asidero de desarrollo agropecuario, sobresaliendo el cultivo de maíz, diversidad de hortalizas, flores y árboles forestales, además de ser la zona donde se encuentran los mejores hatos de ganado Jersey del país.

El edificio municipal de San José Pínula fue construido durante la administración del alcalde Miguel Ángel Segura, 1968- 1970. Inaugurado en mayo de 1970.

La Cabecera Municipal la habitan aproximadamente 30,000 personas, muestra a propios y extraños el acelerado desarrollo que se le ha dado desde los años 90, donde destaca la moderna Calzada “San José”, que fue inaugurada el 12 de Marzo de 1998, actualmente se cuenta con un Nuevo y Moderno Mercado que ya se inauguró y está al servicio de la población, la Administración Municipal 2,000 – 2012 inició el proceso de Asfalto y Pavimentación de calles y avenidas específicamente en la 1ª, 2ª, 3ª y 4ª avenidas de la zona 1, calle que conduce al Cementerio Municipal, carretera hacia la Aldea Las Anonas, Ciénaga Grande entre otras.

1.2.4. Departamentos o Dependencias

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, teniendo su sede en la cabecera de la circunscripción municipal y le corresponde con exclusividad el ejercicio del gobierno del Municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de los recursos.

El Artículo 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que “El gobierno municipal será ejercido por un Concejo, el cual se integra con el Alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos.

- Miguel Ángel Solares Montenegro Alcalde Municipal
- Ennio Gerardo Ramírez Porrás Sindico I
- Sadin Iván Díaz López Sindico II
- Guillermo Vásquez López Concejal I
- Octavio Reyes Solares Concejal II
- Fidel Rolando Archila Barrios Concejal III
- Fidel Alejandro Menegazzo Duran Concejal IV
- Douglas Morales Concejal V
- Víctor Manuel Alvarez Síndico Suplente

COMISIONES DE TRABAJO DEL CONCEJO MUNICIPAL

Artículo 19. Comisiones de trabajo: El Concejo Municipal organizará, dentro de sus miembros, las comisiones obligatorias que establece el Artículo 36 del Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, y podrá integrar además, comisiones extraordinarias para tratar asuntos especiales. Las comisiones emitirán dictámenes o harán recomendaciones en todos aquellos asuntos que les sean enviados para ser atendidos, los que se someterán al conocimiento del Concejo Municipal para que ésta resuelva lo procedente en cada caso.

Artículo 20. Organización de comisiones: En su primera sesión ordinaria anual, el Concejo Municipal organizará las comisiones que considere necesarias para el estudio y dictamen de los asuntos que conocerá durante todo el año, teniendo carácter obligatorio las siguientes comisiones:

1. Educación, educación bilingüe intercultural, cultura y deportes;
2. Salud y asistencia social;
3. Servicios, infraestructura, ordenamiento territorial, urbanismo y vivienda;
4. Fomento económico, turismo, ambiente y recursos naturales;
5. Descentralización, fortalecimiento municipal y participación ciudadana;
6. De finanzas;

7. De probidad;

8. De los derechos humanos y de la paz;

9. De la familia, la mujer, la niñez, la juventud, adulto mayor o cualquier otra forma de proyección social.

ALCALDÍA

La alcaldía es el órgano que vela por el cumplimiento de las políticas públicas y municipales y de los planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio además de hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal, dictar medidas de política y buen gobierno y ejercer la potestad de acción directa y en general, así como de resolver los asuntos del Municipio que no estén atribuidos a otra autoridad. Administrar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, evaluar, fiscalizar, y otras actividades que sean necesarias para el eficiente funcionamiento y desempeño de la Municipalidad, para mejorar la calidad de vida de los vecinos del Municipio, garantizando la prestación de los servicios públicos esenciales.

JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES Y DE TRÁNSITO

El Juzgado de Asuntos Municipales y Tránsito, es el órgano legal encargado de velar porque se cumplan las leyes de observancia general, las normas disposiciones y ordenanzas municipales vigentes, ejerce jurisdicción y autoridad en todo el ámbito de la circunscripción municipal de San José Pínula, está a las órdenes directas del Alcalde Municipal.

La creación del Juzgado de Asuntos Municipales se encuentra regulada en el Artículo 259 de la Constitución Política de la República de Guatemala que establece: “Para la ejecución de sus ordenanzas y el cumplimiento de sus disposiciones, las municipalidades podrán crear, de conformidad con la ley, su Juzgado de Asuntos Municipales...” . El Artículo 161 del Decreto 12-2002 (Código Municipal) regula: que “Para la ejecución de sus ordenanzas, el cumplimiento de sus reglamentos y demás

Disposiciones, la municipalidad podrá crear, según sus recursos y necesidades, los juzgados de asuntos municipales que estime convenientes”.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA MUNICIPAL

Según el artículo 97 del Código Municipal, la Dirección de administración financiera municipal es la dependencia responsable de la administración financiera municipal, a través de una eficiente formulación, ejecución y liquidación del presupuesto, el cumplimiento de la legislación de la recaudación de los impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones, así como respaldar adecuadamente todos los egresos conforme a la planificación y el debido registro para la rendición de cuentas a nivel interno y externo

Tanto a las entidades rectoras como fiscalizadoras y principalmente a la población del municipio. Es la dependencia municipal responsable de la administración de los ingresos municipales, programando los ingresos y egresos según los planes municipales, de acuerdo al origen y destino de los fondos con apego a las normas emitidas por los entes rectores de la administración financiera pública.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO

Es la dependencia encargada de la labor social y humanitaria de la Municipalidad, responsables de dar seguimiento a las disposiciones emanadas del despacho para favorecer a la población más vulnerable principalmente a la niñez, los jóvenes, las mujeres y las personas de la tercera edad residentes de las áreas consideradas en situación de extrema pobreza y exclusión, cuyas condiciones socioeconómicas no les

Permiten su medio de vida actual. Además de gestionar recursos para implementar acciones de beneficencia, formación, capacitación, asistencia y orientación a través de la organización comunitaria y la participación directa de las familias, en busca de alternativas de soluciones a sus diferentes problemáticas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

La Dirección de Servicios Públicos es la entidad encargada de brindar apoyo y atención a todos los vecinos del municipio, mejorando la calidad de vida de los habitantes a través del compromiso de mejorar los servicios públicos, embellecer y mantener el entorno de calles, áreas verdes, plazas, plazoletas y áreas públicas, además contribuye a controlar y mejorar el crecimiento urbano y rural.

En la dirección de servicios públicos municipales se atiende a todos los vecinos que soliciten un servicio o bien solicitan personal para resolver algún problema con ellos, solventando el mismo a la brevedad posible.

UMGAR- UNIDAD MUNICIPAL DE GESTIÓN AMBIENTAL Y RIESGO

Es la unidad responsable de la definición periódica de objetivos y metas de agronomía y forestales, el cumplimiento de la legislación forestal y el compromiso de mejora continua, debiendo mantener actualizado un registro que lista todos los aspectos forestales e identifica aquellos que son considerados como significativos, debiendo difundirlos e incluirlos en apoyo a los agricultores y seguimiento de licencias forestales.

GERENCIA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

Es la dependencia encargada de Administrar, dirigir, coordinar, controlar, evaluar, fiscalizar, organizar y otras actividades que sean necesarias para el eficiente funcionamiento y desempeño del personal en el cumplimiento de las funciones establecidas, manteniendo actualizados los manuales de organización, puestos y funciones municipales, así como de impulsar las fases de reclutamiento, selección, inducción, evaluación del desempeño y desarrollo del personal municipales de acuerdo a lo que establece la ley y las normas que dicta el Concejo Municipal en relación a la administración de personal.

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN

El Concejo Municipal tendrá una Dirección Municipal de Planificación, que coordinará y consolidará los diagnósticos, planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio. La oficina municipal de planificación podrá contar con el apoyo sectorial de los ministerios y secretarías de Estado que integran el Organismo Ejecutivo.

La Dirección Municipal de Planificación es responsable de producir la información precisa y de calidad requerida para la formulación y gestión de las políticas públicas municipales.

OFICINA DE DEPORTE MUNICIPAL

Persigue esta oficina, el bienestar de la salud física de los vecinos brindando para ello espacios que fomenten el deporte. Cuenta esta unidad con un polideportivo ubicado en la Colonia San Sofía que tiene como nombre estadio San Miguel el cual sirve para fútbol la misma se desarrollan actividades de diversas índoles.

1.2.5 Misión

Servir a cada familia pinulteca, con transparencia y equidad de género para establecer un municipio seguro, próspero y en desarrollo integral y así alcanzar una mejor calidad de vida para todos sus habitantes.

1.2.6 Visión

Llegar a ser la institución municipal que dé respuesta inmediata, transparente y objetiva a las necesidades de infraestructura, servicios y asistencia social a cada familia de San José Pínula.

1.2.7. Objetivos Institucionales

Administrar y gestionar los recursos necesarios para el Municipio y velar por el Bienestar de los habitantes.

Los valores Institucionales:

HONESTIDAD: Todo trabajador municipal se compromete a trabajar con valores y transparencia en la gestión municipal.

TRABAJO EN EQUIPO: Todo trabajador municipal se compromete a trabajar con voluntad y asumir esfuerzos para lograr objetivos comunes y de beneficio a la gestión municipal.

TRANSPARENCIA: la Gestión Municipal está orientada a informar al municipio sobre la actividad de la administración y la utilización de los recursos.

SERVICIO: La Gestión Municipal brinda un servicio de calidad a su municipio.

VERACIDAD: Transmitir a la población del municipio de San José Pínula, la credibilidad y confianza en los procesos de cambio.

EQUIDAD: La Gestión Municipal se orienta a promover el desarrollo integral de los vecinos.

JUSTICIA: Las actuaciones de la máxima autoridad y trabajadores de la municipalidad de San José Pínula, buscan cumplir con el compromiso propuesto mediante la implementación de procesos equitativos que permitan dar a cada quien lo que le corresponde, según sus particularidades.

RECTITUD: Las autoridades y trabajadores de la municipalidad de San José Pínula, actúan con prudencia, de manera que buscan construir acuerdos que permitan equilibrar los diversos intereses

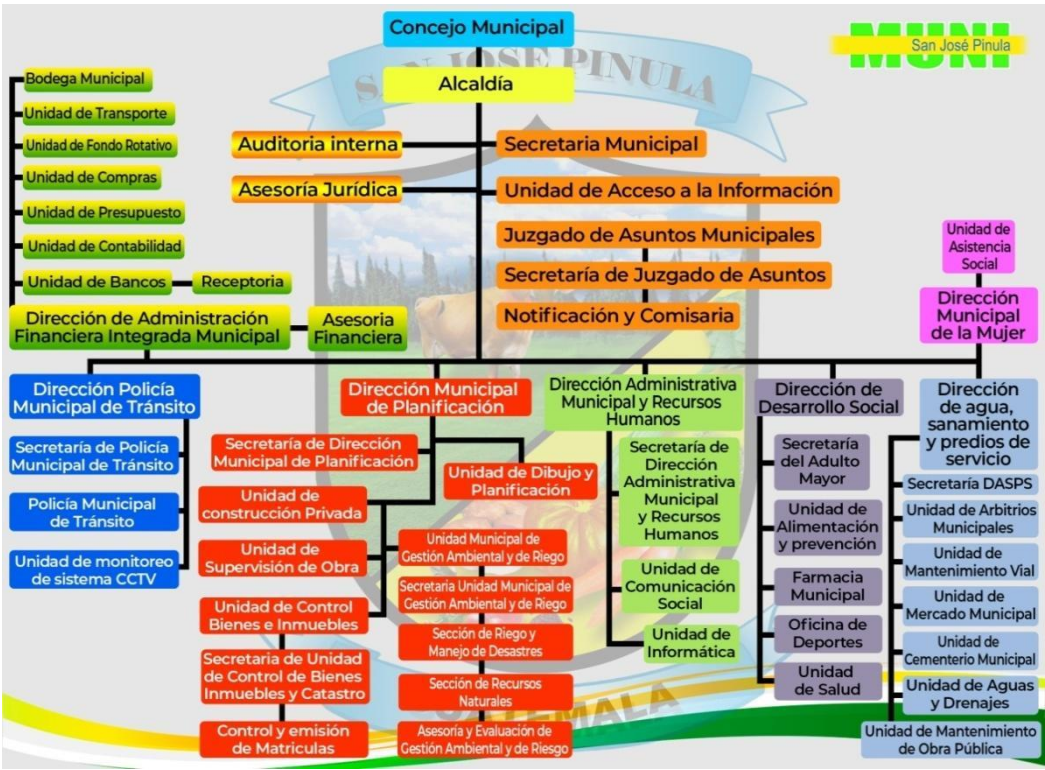
expresados por los diferentes sectores de la comunidad, siempre prima el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del Estado. Para garantizar su rectitud, todos los funcionarios públicos que toman decisiones con efectos sobre el municipio y la comunidad deben garantizar su independencia, de manera que en el desempeño de sus funciones sólo busquen el interés público.

PUNTUALIDAD: Los trabajadores municipales adquieren la disciplina de estar a tiempo para cumplir su trabajo y los compromisos con el municipio.

1.2.8. Público Objetivo

Es la Población del Municipio de San José Pínula con el fin de brindarles un buen servicio y ayudarles en las diferentes diligencias que lleguen hacer a la Municipalidad.

1.2.9. Organigrama



Fuente: Depto. Comunicación Social de la Municipalidad de San José Pínula

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción del Método

Metodología Mixta

Para realizar el Diagnóstico y análisis de la comunicación interna se utilizó el método Cualitativo y Cuantitativo. Aplicando el método cualitativo el cual sirvió por medio de la observación y la palabra hablada que sirvió para entrevistas y así poder obtener información que pueda generar una hipótesis en cuanto al proceso de interpretación. “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Sampieri, 2014, Pág., 7)

Posteriormente se realizó una encuesta aplicando el método cuantitativo, que es “utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Sampieri, 2014,

Pág.4) de este modo se podrá medir los resultados con respecto a la aceptación que tienen los empleados con la institución.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

Para recopilar la información que permitió alcanzar los objetivos planteados, se aplicaron las siguientes técnicas.

Observación: se observó durante 4 horas distribuidas en una semana la dinámica de comunicación interna que existen en los empleados de la Municipalidad de San José Pínula; Se prestó atención al trato que las recepcionistas prestaban a los usuarios y el clima que se percibía dentro de las oficinas.

Entrevistas: Según Sampieri “el método cualitativo está basado en la observación, exploración, descripción y el entendimiento emergente y abierto que va enfocándose conforme se desarrolla el proceso”(2014, Pág. 14); Por lo que se entrevistó a 3 directores de diferentes departamentos de forma oral con el objetivo de obtener información de los procesos de comunicación interna. Dichas personas representan dos niveles jerárquicos importantes y conocen los medios que utilizan para comunicarse entre ellos y sus subalternos. Asimismo, si estos les han sido de utilidad.

Encuestas: Según Sampieri, “el método cuantitativo es útil para comparar, evaluar, interpretar, establecer precedentes y determinar causalidad y sus implicaciones” (2014, Pág. 35); Por lo mismo se aplicaron cincuenta y cinco encuestas de los cuales se tomaron a 55 colaboradores al azar de diferentes

áreas municipales, para identificar su nivel de satisfacción y compromiso que tienen con la entidad; con la finalidad de determinar la efectividad de la comunicación interna.

1.3.3. Cronograma:

Actividad	ENERO			FEBRERO	
	S1	S2	S3	S4	S5
Propedéutico del Diagnóstico	■				
Observación		■			
Recopilación de Instrumentos			■		
Elaboración de Instrumentos			■		
Aplicación de Instrumentos				■	
Análisis de datos				■	
Elaboración del informe					■
Entrega de Diagnóstico					■

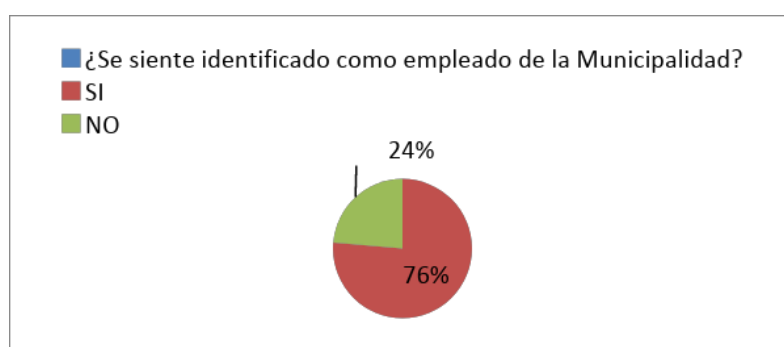
Elaboración: Epesista Claudia Rafael Gramajo

1.4. Recopilación de Datos

1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las Encuestas

De acuerdo a las encuestas realizadas el mes de Enero a un grupo de empleados de la Municipalidad de San José Pínula se presentan los siguientes resultados:

Gráfica 1



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramajo, Enero 2019

El 76% de los empleados encuestados indicaron que si se sienten identificados como empleado de la Municipalidad ya que se sienten que pueden ayudar y colaborar con las demás personas; el 24% indicaron que no y otros no contestaron esa pregunta ya que indican que no se sienten identificados porque la mayoría del tiempo no saben sobre asuntos generales o internos solo información específica del departamento o puesto y otros expusieron que no hay comunicación directa con su jefe inmediato.

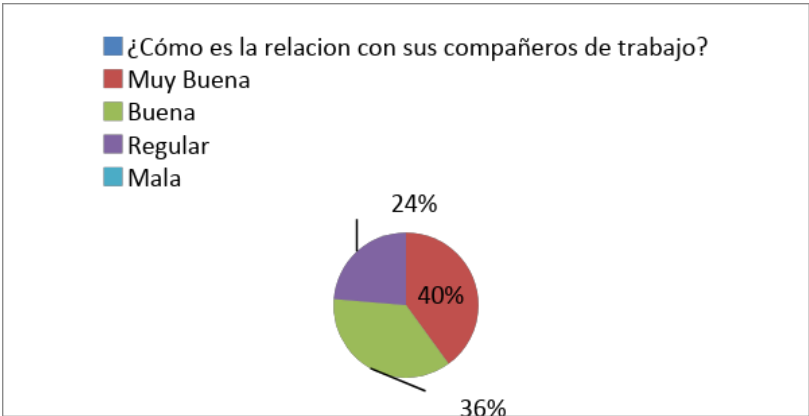
Gráfica 2



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramajo, Enero 2019

El 78% indicaron que si conocen los objetivos de la Municipalidad y el 22% que no los conocen esto debido a que probablemente como en la pregunta anterior tengan dificultades para poderse identificar con la institución.

Gráfica 3



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramajo, Enero 2019

El 40% de los encuestados indicaron que tienen muy buena relación con sus Compañeros el 36% indicaron que buena y el 24% indicaron que regular esto se debe a Que no existe un lugar específico (comedor) en donde se puedan reunir y poder convivir Con el demás personal que hay en el edificio.

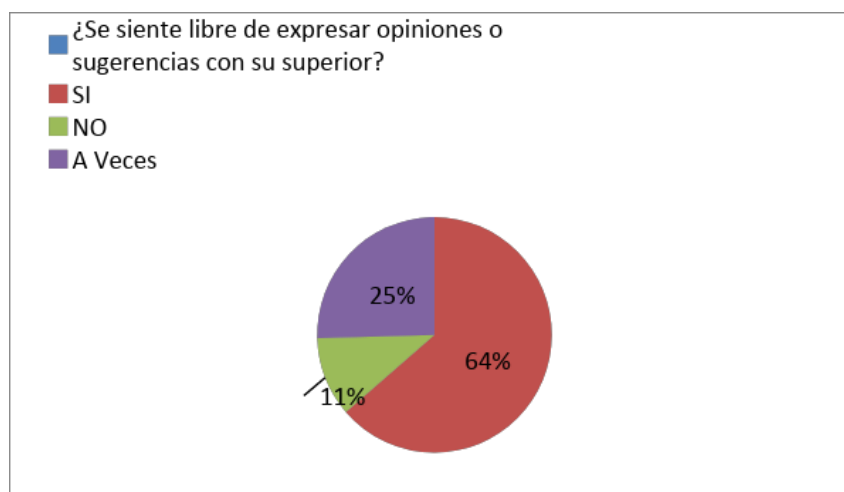
Gráfica 4



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramajo, Enero 2019

El 55% de los colaboradores indicó que si conocen el trabajo de los demás departamentos y un 31% indicaron que a veces y un 14% que no. Esto se debe a que muchas veces el jefe inmediato únicamente transmiten información que es referente al trabajo del área y no hay un medio donde ellos se puedan enterar de lo que hacen en los demás departamentos.

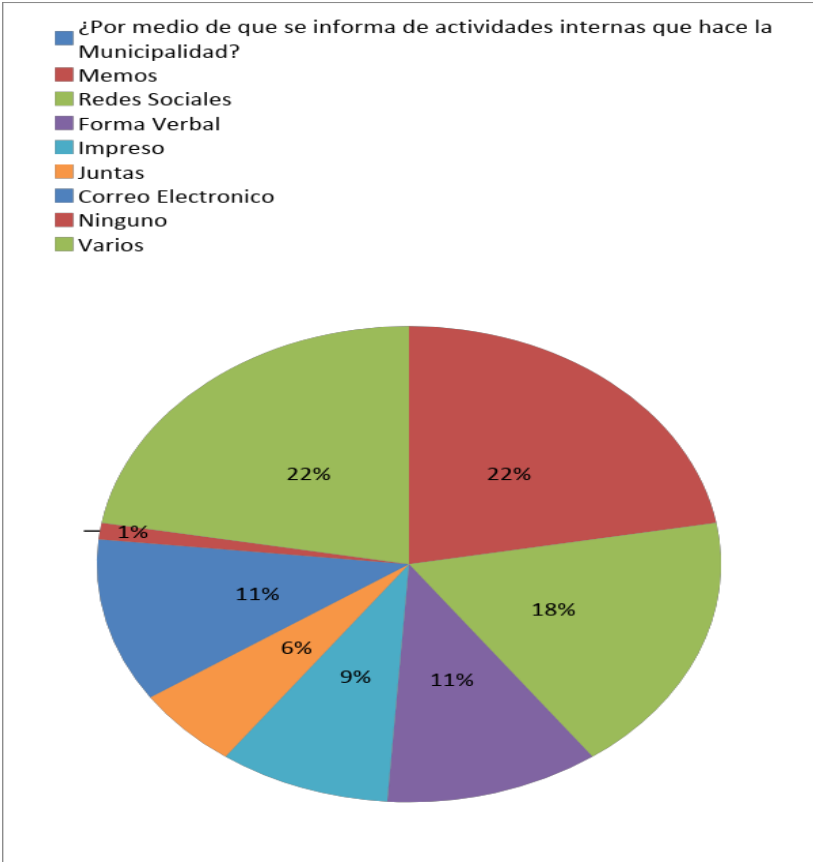
Gráfica 5



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramaje, Enero 2019

El 64% de los encuestados contestaron que si se sienten libres de expresar opiniones o sugerencias un 25% indicaron que a veces y un 11% que no esto debido a que indicaron que dan a conocer sus puntos de vista pero que muchas veces no los toman en cuenta y otros indicaron que por el tiempo y ocupaciones que tienen los jefes no permiten reunirse y tener charlas de trabajo, otras indicaron que hay veces que el ambiente se torna serio y prefieren quedarse callados.

Gráfica 6



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramajo, Enero 2019

El 44% de los encuestados partidos en un 22% cada uno indicaron que el medio que utilizan más para poderse informar son los Memos y Varios, entre departamentos esto significa que hay diferentes canales de comunicación y a la larga tienden a confundir por lo que no hay un orden en cuanto al medio que utilizan para comunicarse; seguido del 18% que indican que usan Redes Sociales (Whatsapp y Facebook) seguido de un 11% indicaron que la forma verbal y el correo electrónico, el 9% por medio de Impreso, el 6% por medio de Juntas.

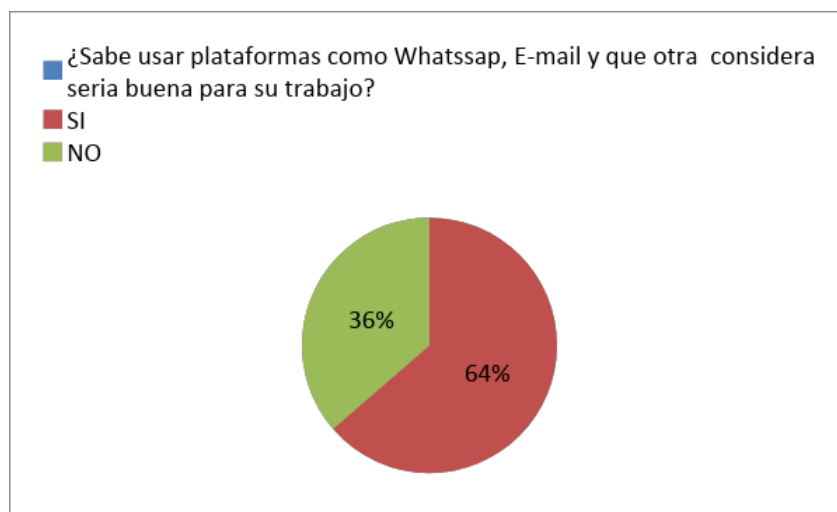
Gráfica 7



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramajo, Enero 2019

El 85% de los encuestados indicaron que no existe una red corporativa y el 15% dijeron que si indicando que es el correo electrónico pero que no es corporativo si no que es personal y que tienen que usar ese para poder transmitir algún mensaje.

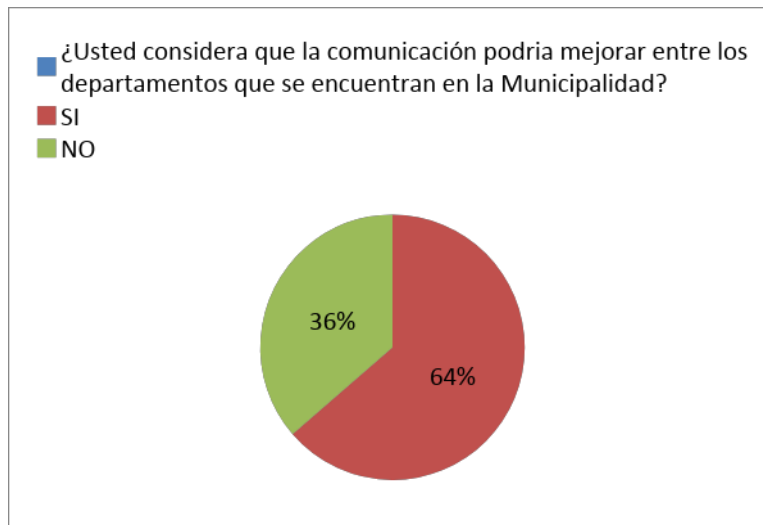
Gráfica 8



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramajo, Enero 2019

El 64% de los encuestados indicaron que si saben usar plataformas como el Whatsapp y el correo electrónico y consideran que si es necesario implementar alguna otra como Drive, una red corporativa y el 36% indicaron que no quieren implementar algo nuevo, otros indicaron que está mejor por escrito o medio Hablado, otros indicaron que no tienen total acceso al internet por lo que les es más fácil vía telefónica.

Gráfica 9



Fuente: Encuesta realizada por Claudia Rafael Gramajo, Enero 2019

El 64% indicaron que la comunicación podría mejorar entre los departamentos con buenas herramientas de comunicación y el 36% indicaron que así está bien como esta, probablemente sea porque no quieren abrirse a nuevas ideas de comunicación.

1.5. Radiografía

FODA

Las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que posee la Municipalidad de San José pínula se determinaron con base a los resultados de la observación, encuestas y entrevistas

1.5.1. Fortalezas:

- ✓ Credibilidad en el trabajo que se realiza
- ✓ El buen trato que se tiene entre colaboradores
- ✓ Disposición del recurso humano para implementar cambios

1.5.2. Oportunidades:

- ✓ Crear mayor compromiso en los empleados
- ✓ Accesibilidad para implementar nuevas herramientas de trabajo
- ✓ Mejorar con eficiencia los procesos de comunicación
- ✓ Fortalecer la comunicación para que el personal esté satisfecho

1.5.3. Debilidades:

- ✓ Falta de espacios de comunicación interna
- ✓ Falta de motivación y reconocimiento hacia el personal
- ✓ Falta de capacitaciones y talleres para el personal
- ✓ Colaboradores desinformados

1.5.4. Amenazas:

- ✓ Posible cambio de gestión cada cuatro años
- ✓ Clima organizacional
- ✓ Críticas por parte de colaboradores al cambio
- ✓ Falta de interés por parte de las autoridades en realizar un proyectos de comunicación organizacional en pro de mejorar la comunicación

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Según información proporcionada por colaboradores de la Municipalidad me indicaron que ya se realizó un proyecto de comunicación interna dentro de la institución. De esta manera se utilizaron herramientas para el fortalecimiento de la comunicación interna con los empleados por medio de talleres para los directores y capacitaciones para los colaboradores; la Epesista realizo 6 banners para integración de los colaboradores y coloco 2 carteleras de información.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNIACION

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la Municipalidad de San José Pínula.

2.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Elaborar un boletín informativo
- ✓ Implementar un buzón de sugerencias interno
- ✓ Realizar capacitación para los Directores
- ✓ Realizar talleres para los colaboradores

2.3. PUBLICO OBJETIVO

El público objetivo que está dirigido este proyecto es para los colaboradores de la Municipalidad de San José Pínula.

2.4. MENSAJE

- ✓ *“Trabajar en equipo, es trabajar todos juntos hacia una misma visión”* El objetivo del mensaje es transmitirle a cada colaborador la importancia que es el que todos trabajen en conjunto ya que cada uno forma parte de la institución el cual tienen un mismo objetivo el cual es pertenecer a la Municipalidad.

2.5. ESTRATEGIAS

El objetivo del proyecto es buscar la manera de fortalecer la comunicación interna de los colaboradores con el propósito de integrarse en el ámbito laboral, de esta manera se estarán realizando Talleres de integración y trabajo en equipo con la base organizacional; también se estarán haciendo capacitaciones a los Directores de comunicación asertiva para así poder reforzar la relación jefe-subalterno. También se estará implementando un boletín informativo con el fin de informar a los diferentes departamentos sobre actividades que se realicen en la municipalidad, de esta manera se quiere fortalecer la comunicación interna entre los colaboradores, esto se hará dándole seguimiento a 2 carteleras que ya cuenta la municipalidad y también se estará entregando a cada departamento; para la utilidad de la cartelera también se tomara en cuenta para colocar a los cumpleaños del mes con el fin de hacer sentir importantes a los empleados. También se buscara implementar un buzón de sugerencias para que los colaboradores puedan brindar sus aportes en ciertas áreas de mejora ya sea con los mismos compañeros o en el departamento en sí. Esto se haría mensualmente, solicitando su opinión o sugerencia y reforzándolo en la cartelera informativa. También se le estará dando seguimiento a redes sociales con el objetivo de que tengan otro canal de información para el público en general.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de la comunicación interna
Producto	Boletín informativo
Objetivo comunicacional	informar sobre actividades relevantes en los departamentos durante el mes
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno empleados de la Municipalidad de San José Pínula
Medio de difusión	Instalación de material impreso en las carteleras que ya se encuentran y en los departamentos de la municipalidad
Periodicidad	Mensual
Encargado de elaboración	Personal del Depto. Comunicación Social

Fuente: Claudia Eufemia Rafael Gramajo, 2019

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de la comunicación interna
Producto	Buzón de sugerencias
Objetivo comunicacional	Incentivar al personal a transmitir sus ideas o sugerencias para puntos de mejora
Tipo de mensaje	Inductivo
Público objetivo	Interno empleados de la Municipalidad de San José Pínula
Medio de difusión	Físico, un buzón de sugerencias colocado en un punto estratégico de las instalaciones
Periodicidad	Mensual
Tipo de Material	Buzón de acrílico tamaño mediano, medidas: 21.5 cms. de ancho, 20 cms. de alto, 21.5 cms. de profundidad
Encargado	Epesista/ Recursos Humanos
Ubicación	Área Administrativa donde lo puedan ver todos los colaboradores

Fuente: Claudia Eufemia Rafael Gramajo, 2019

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de la comunicación interna
Producto	Capacitación para los Directores
Objetivo comunicacional	Comunicación asertiva
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Directores de la Municipalidad de San José Pínula
Medio de difusión	Charla impartida en el salón de la Municipalidad. Expositor: Claudia Rafael
Periodicidad	Mes de Junio
Encargado	Epesista
Tipo de Material	Audiovisual
Ubicación	Salón Municipal de la Municipalidad

Fuente: Claudia Eufemia Rafael Gramajo, 2019

Acción 4	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de la comunicación interna
Producto	Taller para los colaboradores
Objetivo comunicacional	Trabajo en equipo. Relaciones interpersonales y base organizacional
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Empleados de la Municipalidad de San José Pínula
Medio de difusión	Taller de integración en el salón de la Municipalidad. Expositor: Claudia Rafael
Periodicidad	Mes de Junio / Julio
Encargado	Epesista
Tipo de Material	Audiovisual
Ubicación	Salón Municipal de la Municipalidad

Fuente: Claudia Eufemia Rafael Gramajo, 2019

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCION

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Estrategia de comunicación para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna de la Municipalidad de San José Pínula del Departamento de Guatemala.

3.1.1. Financiamiento

Los recursos obtenidos para la ejecución del presente proyecto de comunicación para la institución de la Municipalidad de San José Pínula fueron invertidos el 95% por parte del epesista y un 5% brindado e invertido por la empresa.

3.1.2. Presupuesto Ejecutado

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
Diagnóstico y Asesoría	300 horas	Q. 5,000.00	Q. 5,000.00	Epesista
Elaboración de Boletín Informativo	2	Q. 100.00	Q. 200.00	Epesista/ Depto. Comunicación Social
Elaboración de Invitación para Taller y Capacitación	30	Q. 15.00	Q. 450.00	Epesista/ Depto. Comunicación Social
Creatividad, Diseño para materiales gráficos e impresiones	1	Q. 500.00	Q. 500.00	Depto. Comunicación Social
Colocación de Buzón Acrílico	1	Q. 160.00	Q. 160.00	Epesista
Capacitación para Directores	1	Q. 200.00	Q. 200.00	Epesista
Taller para los colaboradores	1	Q. 500.00	Q. 500.00	Epesista
TOTAL			Q. 7,010.00	

Elaboración: Epesista Claudia Eufemia Rafael

Epesista	Q. 6,510.00
Muni SJP	Q. 500.00

3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
Primarios: Directores y Jefes de cada departamento de la Municipalidad de San José Pínula.	El Beneficio principal para este grupo de personas es que se les dieron las herramientas necesarias para crear una vía de comunicación asertiva con sus subalternos promoviendo así un ambiente laboral adecuado, donde ellos puedan detectar las necesidades de los mismos.
Secundarios: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Municipalidad de San José Pínula	El Beneficio secundario para este grupo de personas se basa en mejorar las relaciones interpersonales en base a una buena comunicación, así como técnicas por medio de la capacitación que se les impartió en mejorar y fomentar un mejor clima laboral y de esta manera puedan encontrar vías adecuadas para poderse comunicar con su jefe.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Señor Johnny Herrera	Director del Depto. De Comunicación Social	Información general de la empresa. Colaborador directo del proyecto de comunicación.
Licenciada Selena Monterroso	Asistente y Community Manager del Depto. De Comunicación Social	Apoyo en el proyecto de comunicación y diseño gráfico.
Licenciado Enio Ramírez	Síndico Segundo	Apoyo en el proyecto de comunicación.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

El Plan se llevó a cabo en las instalaciones de la Municipalidad de San José Pínula Ubicada en la 1ª. Calle 4-30, Zona 2 San José Pínula.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

- Estrategia de Comunicación:

Fortalecimiento de la Comunicación Interna de la Municipalidad de San José Pínula

- Objetivo Comunicacional:

Informar sobre actividades relevantes para los departamentos y público en General durante el mes

- Descripción:

Se diseñaron 2 Boletines informativos de una página, conteniendo información relevante sobre acciones que están haciendo el señor Alcalde para la comunidad.

- Acciones Desarrolladas:

a) Elaboración de diseño de boletín



Boletín No. 1, ver anexos

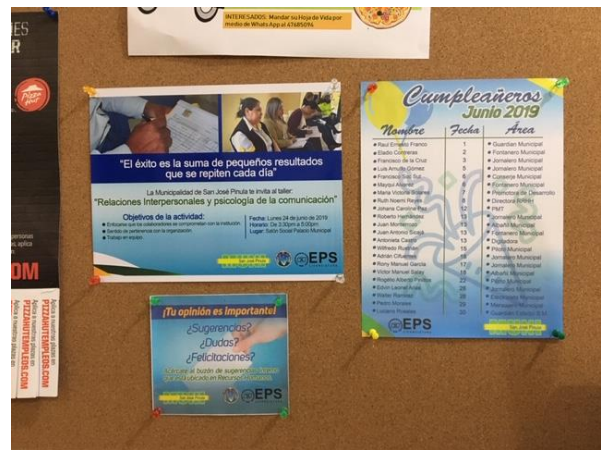
Fuente: Epesista Claudia Rafael



Boletín No. 2, ver anexos

Fuente: Epesista Claudia Rafael

b) Instalación de los Boletines y preparación de Cartelera Informativa



Fuente: Epesista Claudia Rafael

Fotografía: Colocación de mural informativo, ver anexos

- Estrategia de Comunicación:

Buzón de sugerencias Interno

- Objetivo Comunicacional

- Incentivar al personal a transmitir sus ideas o sugerencias para puntos de mejora.
- Facilidad de transmitir lo que los empleados quieren dar a conocer por el hecho de ser anónimo.

- Descripción:

Se instaló un buzón de acrílico en donde cada colaborador podía depositar su sugerencia, dudas, Felicitaciones ya sea para su propio departamento o de los otros departamentos.

- Acciones Desarrolladas:

- a) Se instaló el buzón en áreas seleccionadas de los distintos departamentos dentro de la Municipalidad en diferentes días.



Fotografía: Buzón de sugerencias colocado en las oficinas de la Municipalidad
Fuente: Epesista Claudia Rafael Gramajo

- b) Se les paso hablando a los directores de cada área junto con los colaboradores explicando la dinámica.
- c) Revisión de sugerencias colocadas y programación de reunión con las partes involucradas para resolución.



Fotografía: Revisión del Buzón con las personas del consejo municipal
Fuente: Epesista Claudia Rafael Gramajo

- Estrategia de Comunicación:

Taller “Relaciones Interpersonales y Psicología de la Comunicación”

- Objetivo Comunicacional:

- Enfocarse en que los trabajadores se comprometan con la Institución.
- Sentido de Pertenencia con la Institución.
- Trabajo en Equipo

- Descripción:

Se realizó un Taller para los colaboradores de la Municipalidad con el fin de ayudarlos en cuanto a la comunicación hacia sus compañeros como a sus jefes o encargados de cada área.

- Acciones Desarrolladas:

- a) Se coordinó Fecha y Hora del Taller para los colaboradores de la institución en el Departamento de Servicios Públicos.



Fotografía: Taller realizada a los empleados de la Municipalidad

Fuente: Claudia Rafael Gramajo

- b) Se reunió al personal de las diferentes oficinas de la Municipalidad de San José Pínula en el Salón Municipal.
- c) Se les impartió al finalizar la actividad un refrigerio para los colaboradores de la institución.

- Estrategia de Comunicación:

Capacitación “Comunicación Asertiva y La Forma correcta de Delegar”

- Objetivo Comunicacional:

- Saber Delegar, incentivar, gestionar y motivar.
- Obtener Herramientas necesarias para delegar.
- Formar Líderes de Éxito.

- Descripción:

Se realizó una Capacitación para los directores y jefes de los diferentes departamentos con el fin de darles herramientas que les ayuden poder delegar y ser líderes para sus colaboradores.

- Acciones Desarrolladas:

- a) Se coordinó Fecha y Hora del Taller para los colaboradores de la institución en el Departamento de Servicios Públicos



Fotografía: Capacitación para los Directores y jefes de la Municipalidad

Fuente: Epesista Claudia Rafael Gramajo

- b) Se reunió a los Directores y Jefes de las diferentes oficinas de la Municipalidad de San José Pínula en el Salón Municipal.
- c) Se les impartió al finalizar la actividad un refrigerio.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	MAYO			JUNIO				JULIO		
	S1	S2	S3	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3
Diseño de materiales digitales (1er. Boletín Informativo, Buzón y Muro)										
Instalación de Boletín Informativo Mayo-Junio, Cumpleañeros del mes de Mayo										
Primer comunicado para informar sobre la colocación de buzón de sugerencias										
Se le informo a todos los colaboradores de los diferentes departamentos sobre la implementación del Buzón de sugerencias										
Diseño de Invitación del Taller "Relaciones Interpersonales y Psicología de la Comunicación"										
Colocación de información sobre Taller "Relaciones Interpersonales y Psicología de la Comunicación"										
entrega de tarjetas de Felicitaciones a los cumpleaños del mes de Mayo										
Se les paso informando a los Jefes de cada departamento sobre el taller para los colaboradores										
Realización del Taller "Relaciones Interpersonales y Psicología de la Comunicación para los Colaboradores"										
Diseño de Invitación para la Capacitación " Comunicación Asertiva y la Forma correcta de Delegar"										
Entrega de Invitación de la Capacitación a los Directores y Jefes encargados de los diferentes departamentos de la Municipalidad										
Diseño de materiales digitales (2do. Boletín Informativo y Muro)										
Actualización de información en muro informativo (2do. Boletín Informativo, Cumpleañeros del mes de Julio)										
Realización de la Capacitación "Comunicación Asertiva y la forma correcta de Delegar" para los Directores y Jefes de los distintos departamentos.										

<p>Fortalecimiento de la Comunicación Interna de la Municipalidad de San José Pínula.</p> <p>Taller “Relaciones Interpersonales y psicología de la comunicación”</p> <p>Objetivo: que los colaboradores se sientan parte importante dentro de la institución y que la comunicación sea efectiva tanto con sus compañeros como con su jefe inmediato.</p>	<p>Se realizó un taller para los colaboradores de los diferentes departamentos de la Municipalidad se contó con el 40% de asistencia por parte de los colaboradores</p>	<p>Se solicitó la opinión de una persona que labora en la institución a lo cual respondió:</p> <p>-me gusto la plática que nos vinieron a dar sobre las relaciones interpersonales con nuestros demás compañeros y me gustaría que sigan dándonos capacitaciones constantes. Marta Saldaña, conserje</p>
<p>Fortalecimiento de la Comunicación Interna de la Municipalidad de San José Pínula.</p> <p>Capacitación “Comunicación Asertiva y la forma correcta de delegar”</p> <p>Objetivo: Proporcionar herramientas a los directores y jefes de cada departamento con el fin de poder ser líderes dentro de sus puestos y tener una mejor comunicación con sus colaboradores.</p>	<p>Se realizó la capacitación para los Directores y Jefes de cada área a lo cual hubo un 90% de participación.</p>	<p>Se solicitó la opinión de una persona que labora en la institución a lo cual respondió:</p> <p>-me gustó mucho las herramientas que nos dieron para poderlas poner en práctica y es necesario que nosotros como directores tengamos reuniones cada cierto tiempo. Johnny Herrera, jefe del Depto. De comunicación social.</p>

Elaborado: Epesista Claudia Eufemia Rafael Gramajo

CONCLUSIONES

- La implementación de las propuestas que se llevaron a cabo tanto para los colaboradores como a los Directores de la Municipalidad ayuda a que se vea la necesidad de tener una mejor comunicación y de esta forma poder encaminar los objetivos propuestos a una misma vía.
- Los espacios de comunicación interna son escasos y prestan poca atención a las opiniones y sentimientos de los empleados. Para mejorar los resultados del trabajo que realizan diariamente es necesario tomar en cuenta las opiniones que expresaron en la propuesta del buzón y que se siga implementando.
- La elaboración del diagnóstico ayudo a que se reflejaran las necesidades que tienen los colaboradores ya que ellos están involucrados directa como indirectamente con la Municipalidad y para que una institución cumpla con los objetivos establecidos es necesario tomar en cuenta las necesidades de sus empleados.

RECOMENDACIONES

- Los proceso de comunicación que se implementaron ayudan a que los colaboradores puedan expresarse y seguir fortaleciendo las relaciones interpersonales con sus compañeros de esta manera se sugiere seguir implementando el Buzón para que los jefes se retroalimenten con lo que opinan los colaboradores.
- Parte fundamental de una institución es que la misma cuente con un espacio donde los colaboradores puedan salir de sus lugares de trabajo a un ambiente diferente donde poder distraerse y tener comunicación con sus demás compañeros como un Comedor y el cual este equipado con las necesidades primarias.
- Se recomienda poder tener más capacitaciones de crecimiento y liderazgo tanto para los colaboradores como para los Directores y Jefes de cada departamento.
- Se sugiere como parte de que todos los colaboradores se sientan comprometidos con la Municipalidad el poder hacer una convivencia anual donde todos puedan participar y de esta manera se sientan parte de la institución.
- Se recomienda que los Directores y Jefes de cada departamento tengan reuniones quincenales y/o mensuales con el fin de intercambiar opiniones para poder ser mejores líderes.
- Se recomienda retomar las actividades de las celebraciones para los cumpleaños de cada mes con el fin de que se sientan importantes y parte fundamental de la Municipalidad.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administrar: Gobernar un territorio, una comunidad o una institución

Alcaldía: es el órgano que vela por el cumplimiento de las políticas públicas y municipales y de los planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio además de hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal.

Antecedentes: Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.

Beneficio: Bien que se hace a una persona o a una cosa.

Boletín: Publicación periódica sobre asuntos científicos, históricos o literarios publicada generalmente por una institución.

Buzón: Recipiente con una abertura longitudinal donde se depositan determinados papeles, en especial la correspondencia.

Comunicación: Acción de comunicar o comunicarse.

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

Diagnosticar: Examinar una cosa, un hecho o una situación para realizar un análisis o para buscar una solución a sus problemas o dificultades.

Dialogar: Discutir sobre un asunto o sobre un problema con la intención de llegar a un acuerdo o de encontrar una solución.

Diagrama: Representación gráfica de las variaciones de un fenómeno o de las relaciones que tienen los elementos o las partes de un conjunto.

Delegar: Dar un poder, una función o una responsabilidad a alguien para que los ejerza en su lugar o para obrar en representación suya.

Desarrollo: Acción de desarrollar o desarrollarse.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Evaluar: Valorar conocimientos, actitud o rendimiento de una persona o de un servicio.

Fortalezas: Facilidad de defensa que ofrece un lugar por su misma situación.

Gestionar: Dirigir y administrar un negocio o una empresa

Honestidad: Cualidad de la persona o cosa que es honesta.

Información: Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.

Método: Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

Objetivo: Fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción.

Oportunidad: Circunstancia, momento o medio oportunos para realizar o conseguir algo.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas.

Presupuesto: Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

Proyecto: Idea de una cosa que se piensa hacer y para la cual se establece un modo determinado y un conjunto de medios necesarios.

Resultado: Efecto o cosa que resulta de cierta acción, operación, proceso o suceso.

Servicio: Favor o beneficio que se le hace a una persona.

BIBLIOGRAFIA

- Departamento de Acceso a la Información de la Municipalidad de San José pínula
- Sampieri, Roberto (2004) Metodología de la Investigación, sexta edición, Editorial MC GRAWHILL
- Marañon, Enrique/ Bauza, Eriberto/ Bello, Ana (2006) La Comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria, Revista Iberoamericana de Educación
- Andrade De La Cruz Josué Othoniel (2017) Informe Final de ejercicio profesional supervisado, “Implementación de la Plataforma Electrónica Classroom en el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.
- Normas APA Sexta Edición.
- Campos Sitún Ana María (2018) Informe Final de ejercicio profesional supervisado, “PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES LOGÍSTICOS CORPORATIVOS, SOCIEDAD ANÓNIMA”

EGRAFIA

- <https://munisanjosepinula.gob.gt/> (Fecha de consulta: Enero de 2019)
- <http://toditosanjosepinula.galeon.com/> (Fecha de Consulta: Enero de 2019)
- Diccionario de la Real Academia Española (Fecha de consulta: julio de 2018). Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=0KZwLbE>

ANEXOS

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Pregunta 1

¿Se siente identificado como empleado de la Municipalidad?

SI	42
NO	13
Total de Muestra	55

Pregunta 2

¿Conoce los Objetivos de la Municipalidad?

SI	43
NO	12
Total de Muestra	55

Pregunta 3

¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Muy Buena	22
Buena	20
Regular	13
Mala	0
Total de Muestra	55

Pregunta 4

¿Conoce del trabajo que hacen en los demás departamentos?

SI	30
NO	8
A Veces	17
Total de Muestra	55

Pregunta 5

¿Se siente libre de expresar opiniones o sugerencias con su superior?

SI	35
NO	6
A Veces	14
Total de Muestra	55

Pregunta 5

¿Se siente libre de expresar opiniones o sugerencias con su superior?

SI	35
NO	6
A Veces	14
Total de Muestra	55

Pregunta 6

¿Por medio de que se informa de actividades internas que hace la Municipalidad?

Memos	20
Redes Sociales	16
Forma Verbal	10
Impreso	8
Juntas	5
Correo Electrónico	10
Ninguno	1
Varios	20

Pregunta 7

¿Existe una red corporativa que permita que todos los empleados estén conectados al mismo tiempo?

SI	8
NO	47
Total de Muestra	55

Pregunta 8

¿Sabe usar plataformas como Whatsapp, E-mail y que otra considera sería bueno para su trabajo?

SI	35
NO	20
Total de Muestra	55

Pregunta 9

¿Usted considera que la comunicación podría mejorar entre los departamentos que se encuentran en la Municipalidad?

SI	35
NO	20
Total de Muestra	55

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN SAN JOSÉ PINULA

Según el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales se acordó lo siguiente: REFORMA AL ACUERDO GUBERNATIVO NUMERO 236-2006 de Fecha 5 de Mayo 2006, Reglamento de las descargas y reuso de aguas residuales y de la disposición de lodos. Por tal motivo en el año 2017 se realizó un nuevo acuerdo con número 304-2017 en seguimiento al anterior, donde el presidente Jimmy Morales estableció los mecanismos de evaluación, control y seguimiento para promover la conservación y mejoramiento del recurso hídrico.

El tratamiento de aguas y las plantas de tratamiento de agua son un conjunto de sistemas y operaciones unitarias de tipo físico, químico o biológico cuya finalidad es que a través de los equipamientos elimina o reduce la contaminación o las características no deseables de las aguas. La finalidad de estas operaciones es obtener unas aguas con las características adecuadas al uso que se les vaya a dar, por lo que la combinación y naturaleza exacta de los procesos varía en función tanto de las propiedades de las aguas de partida como de su destino final.

Por lo tanto, el objetivo del tratamiento de las aguas residuales, es producir efluente reutilizable en el ambiente y un residuo sólido o fango (también llamado biosólido o lodo) convenientes para su disposición o reutilización.

Por tal razón La Municipalidad de San José Pinula ha contribuido de tal manera en construir 4 plantas de tratamiento de aguas residuales de las cuales 3 están por finalizar dicha construcción; de esta manera colaboran con el medio ambiente en limpiar las aguas negras que se generan en las distintas zonas del casco urbano del municipio y las diferentes aldeas.



Planta La Poza, El Platanar



Planta San Antonio, Ciénaga Grande



Planta 3 Avenida Final Zona 2

Fecha de Construcción de las tres plantas: Octubre, 2018

Epesista
Claudia Rafael Gramajo



EPS
LICENCIATURA

Imagen de Referencia: Boletín Número 1, Instalada en Cartelera

Fuente: Claudia Eufemia Rafael Gramajo

CENTRO DE ATENCIÓN PERMANENTE -CAP- SAN JOSÉ PINULA

Meses atrás personal que se encarga de la parte técnica y de planificación de la municipalidad, realizó una inspección ocular al terreno del nuevo hospital pinulteco donde estará ubicado carretera ingreso a la Aldea el Platanar, sector Ciudad de los Niños. Así mismo el personal municipal con antelación presento la papelería y realizó los tramites de ley para la construcción del Centro de Atención Permanente -CAP- que en tema de salud vendrá a cubrir gran parte de las necesidades del municipio.

Cabe mencionar que este proyecto se planifico desde el 2015 que a esta fecha y gracias a la optimización del presupuesto es que se logran construir obras importantes para el municipio como el CAP.

Con dicho centro de atención se pretende apoyar las necesidades de las diferentes aldeas del municipio. En el tema de partos las vecinas de las aldeas lejanas ya no tendrán que ir obligadamente a los hospitales nacionales de la ciudad capital sino tendrán la atención necesaria en la sala de encamamiento con la que contará dicho centro asistencial.

El total del área de construcción es de 2,644.87 metros cuadrados, divididos en planta alta y baja.

La planta baja contará con 1,836.62 metros cuadrados de construcción, y la planta alta 808.25 metros cuadrados respectivamente.

Es importante mencionar que dicho nosocomio contará con parqueo, ingreso para emergencias e ingreso para consulta externa. Actualmente se encuentra en fase de fundición de la loza del primer nivel.

El sueño de muchos pinultecos hoy se hace realidad. Después de un largo proceso para la adjudicación del terreno y el proceso respetando los tiempos de espera según la ley de compras y contrataciones del estado, nuestro municipio muy pronto contará con un hospital propio que apoyará en gran manera la salud de nuestros vecinos pinultecos.



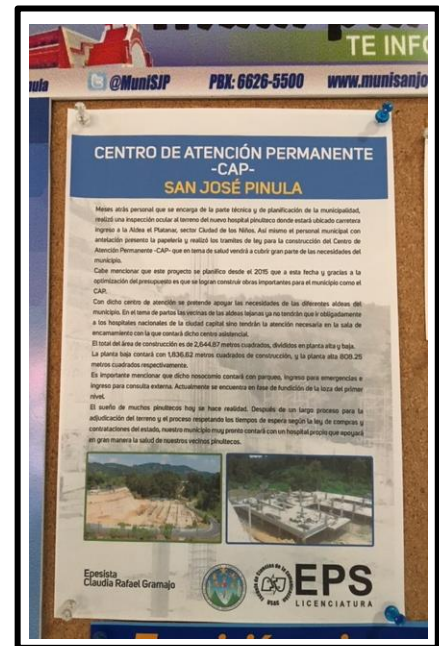
Epesista
Claudia Rafael Gramajo



EPS
LICENCIATURA

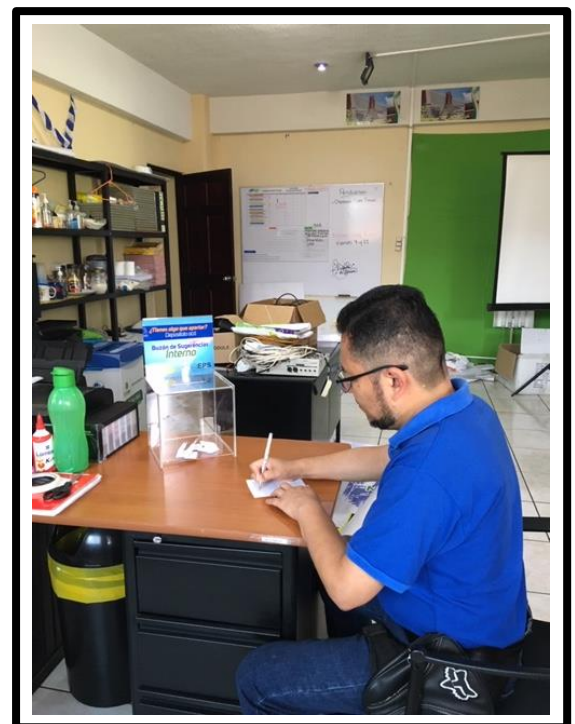
Imagen de Referencia: Boletín Número 2, Instalada en Cartelera

Fuente: Claudia Eufemia Rafael Gramajo



Información Colocada en la Cartelera ya Existente dentro de la Municipalidad de San José Pínula

Fuente: Claudia Eufemia Rafael Gramajo



Buzón de Sugerencias, colocado en las diferentes oficinas de la Municipalidad

Fuente: Claudia Eufemia Rafael Gramajo



Taller para los colaboradores

Fuente: Claudia Rafael Gramajo



Taller para los colaboradores

Fuente: Claudia Rafael Gramajo



Capacitación para los Directores y Jefes

Fuente: Claudia Rafael Gramajo



Capacitación para los Directores y Jefes

Fuente: Claudia Rafael Gramajo



Gastos de la Capacitación y Taller

Fuente: Claudia Rafael Gramajo



Gastos de la Capacitación y Taller

Fuente: Claudia Rafael Gramajo

Cotización Buzón de Sugerencias.



COTIZACION

COT02-1483

Claudia Rafael

CONTADO

CF

CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCION	PRECIO UND	TOTAL
1	DIS-ACR-BUZON	BUZON MEDIANO DE ACRILICO	159.00	159.00
		-----ULTIMA LINEA-----		

**** CIENTO CINCUENTA Y NUEVE EXACTOS ****

Q. 159.00

7ma Avenida 3-14, Zona 9
Tels: (502) 2381 2828 Fax (502) 2381 2805
email: info@novocolor.com - ventas@novocolor.com



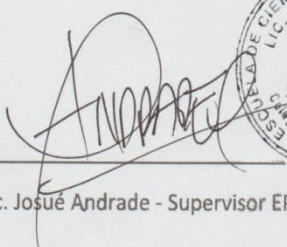
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019

Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Claudia Eufemia Rafael Gramajo
No. Carné y DPI: 200416969 / 1632127400101
Jefe o Encargado (a): Sr. Johnny Herrera / Jefe el Depto. de Comunicación Social
Institución o Empresa: MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE PINULA
Supervisor de EPSL: Lic. Josué Andrade

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 13 / Al: 17	Mayo	8	8	8	8	8	40 hrs.	
2	Del: 20 / Al: 24	Mayo	8	8	8	8	8	40 hrs.	
3	Del: 27 / Al: 31	Mayo	8	8	8	8	8	40 hrs.	
4	Del: 03 / Al: 07	Junio	8	8	8	8	8	40 hrs.	
5	Del: 10 / Al: 14	Junio	8	8	8	8	8	40 hrs.	
6	Del: 17 / Al: 21	Junio	8	8	8	8	8	40 hrs.	
7	Del: 24 / Al: 28	Junio	8	8	8	8	8	40 hrs.	
8	Del: 02 / Al: 05	Julio		8	8	8	8	32 hrs.	
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS								300 hrs.	

(f) 
 Sr. Johnny Herrera


(f) 
 Lic. Josué Andrade - Supervisor EPLS
