

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de La Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

**Campaña de Imagen para el Fortalecimiento de Valores Institucionales
de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.**

Maynor Darío López Díaz
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, Octubre 2022.

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

**Campaña de Imagen para el Fortalecimiento de Valores Institucionales
de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.**

Presentado por:

Maynor Darío López Díaz

Previo a optar al título de:
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesora:
Lcda. Krista María Ramírez

Guatemala, octubre 2022

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Dr. Marco Julio Ochoa España

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

M.A. Luis Pedroza Gaytán

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón

Supervisoras

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

M.A. Edgar Martínez García

Lic. Mynor René Martínez y

Lic. Luis Fernando Lucero



Guatemala, 19 de abril 2022

EPSL-2022

**Licda. Flor de Abril
Jefe
Programa EPSUM
Presente**

Reciba un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. A través de la presente agradecemos el apoyo al estudiante Maynor Dario López Díaz carné 200114006 a quien se le ha asignado como sede de práctica del programa EPSUM el Municipio de Fray Bartolomé de las Casas en el Departamento de Alta Verapaz.

Las fechas de la práctica que establece la Escuela de Ciencias de la Comunicación para el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura comprenden del 15 de febrero al 15 de agosto 2022.

Sin más que agregar.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A. Luis Pedroza

Coordinador EPS de Licenciatura
Cel. 42178224 / 55028866

Copia estudiante / supervisor

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.
www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas
Unidos por el desarrollo >

Fray Bartolomé de las Casas, A.V.
15 de febrero de 2022
Oficio No. 037-2022
Ref. CDMM/RRHH/clev

MSc. Luis Pedroza
Director EPS
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Sede Central, Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Reciba un cordial saludo de la municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas, deseando que sus actividades diarias se desarrollen con éxito y positivismo.

Por este medio me permito informarle que esta institución acepta la realización del Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario del pre profesional **Maynor Darío López Díaz** cursante de la carrera de Ciencias de la Comunicación, quien se identifica con número de carné 200114006, por un periodo comprendido de 6 meses a partir de la presente fecha.

El mencionado será integrado a la Unidad Municipal de Relaciones Públicas, bajo la supervisión e instrucciones del encargado de dicha unidad, José Juan Yat Yat, y deberá cumplir con el horario, días laborales y demás lineamientos establecidos por esta institución.

Esperando que la estadía del pre profesional sea productiva para el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y destrezas, me despido con muestras de consideración y respeto.

Atentamente,


P.A.E. César Daniel Mansilla Martínez
Director Recursos Humanos





Guatemala 21 de Octubre 2022

Estudiante de EPS de Licenciatura
Maynor Darío López Díaz
Registro académico 200114006
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado: CAMPAÑA DE IMAGEN PARA EL FORTALECIMIENTO DE VALORES INSTITUCIONALES DE LA MUNICIPALIDAD DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC

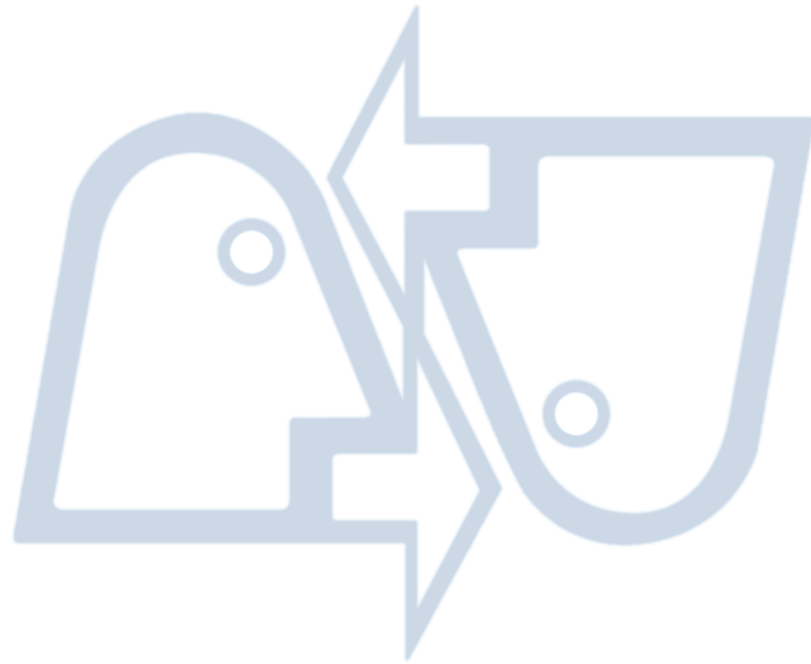
Sin más que hacer constar,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán
Coordinador

Licda. Krista Maria Ramirez Najera
Supervisora



Comunicación

creando futuro

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria

- **A mis Padres**

Yolanda Alicia Díaz Robles de López y Rubén Darío López Pineda que me dieron lo mejor de ellos para que yo cumpliera con mis sueños.

- **A mi Hija**

Nathalie Mariana desde que llegaste a mi vida has sido fuente de inspiración para lograr mis metas.

- **A mis Hermanos**

Sergio te mando un fuerte abrazo hasta el cielo, Iris agradezco que siempre estuvieras pendiente en mis buenos y malos momentos, eres fortaleza de mi vida.

- **A mi promoción de EPS LICENCIATURA**

Porque a pesar de pasar tantas dificultades se encontró el mecanismo adecuado para que el esfuerzo de nuestra vida fuera el **Id y Enseñad a Todos**.

- **A Fray Bartolomé de las Casas**

Tierra de muchas leyendas y de mucho progreso para mi vida, nunca olvidare el primer día que llegue y el último cuando me fui porque comprendí lo que era vivir.

- **A Dios y la Virgen María**

Siempre devoto de las grandezas en mi vida del Cristo del Amor de Santo Domingo y de la dulcísima Virgen de Guadalupe que ha cuidado de mi familia.

- **A mi alma Mather**

Universidad de San Carlos de Guatemala la que me enseñó a entregar lo mejor de mí para la sociedad Guatemalteca, tus clases, tus pasillos, tus huelgas, tus fiestas y el fútbol, nunca vas a tener comparación. Lo que no se aprende nunca se vende.....

Agradecimientos

- A mi familia por que vi en sus ojos algo hermoso al ir cayendo el telón de este sueño cumplido, siempre apoyándome, siempre tratando que nada me faltara.
- A mis amigos que desde lejos soltaron admiraciones por el esfuerzo de cambiar mi realidad también ustedes hicieron esto posible por su apoyo.
- A mis compañeros de EPSUM que siempre fue nuestro lema ID Y ENSEÑAD A TODOS a pesar de las adversidades, Doctora Laura Reyes, Ingeniero Marvin Sierra y Licenciado en Ciencias Jurídicas Víctor Alvarado, las alegrías, las tristezas, la impotencia de muchas cosas nos hicieron mejores personas.
- Al programa de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- de la Escuela de Ciencias de la Comunicación por permitirme formar parte del programa, gracias a las autoridades y cuerpo de docentes que ayudaron a que nuestra realidad fuera mejor.
- A la municipalidad de **Fray Bartolomé de las Casas y Señor Alcalde Arnoldo Fontana** que me brindo todas las herramientas necesarias para cumplir todo lo solicitado para que los proyectos fueran una realidad.
- A lo colaboradores de las diferentes oficinas de Muni Fray en especial al **Secretario Municipal Jonathan Coy** que me hicieron sentir como en casa, cada momento fue hermoso y verdaderamente un reto con las cosas que nunca pensé en realizar.
- A grandes Maestros que marcaron mi vida Dr. José María Torres Carrera, Master Luis Pedroza Gaytán, Dr. Otto Roberto Yela Fernández, Dra. Aracelly Krisanda Mérida González, Lic. Cesar Paíz, Master Evelin Morazán, Licenciada Ingrid Beatriz Polanco, Licenciado Elpidio Guillen, Licenciado Stevens Mencos, Licenciado Mynor Martínez y licenciada Krista Ramírez a cada uno, gracias por sus distintas enseñanzas.

Contenido

Índice de Figuras	i
Índice de Tablas	i
Introducción	ii
Justificación	iv
Antecedentes de Comunicación	vi
Capítulo 1	1
Diagnóstico de Comunicación	1
1. La institución	1
1.2 Perfil Institucional.....	1
1.3 Ubicación geográfica	1
1.4 Origen e Historia.....	1
1.5 Integración y Alianzas estratégicas.....	7
1.6 Departamentos o dependencias de la institución	8
1.7 Organigrama de la Institución.....	11
1.8 Misión	12
1.9 Visión.....	12
1.10 Objetivos Institucionales	12
1.11 Público Objetivo	13
1.12 Diagnostico	13
1.12.1 Pregunta de investigación.....	13
1.12.2 Objetivo General.....	13
1.12.3 Objetivos Específicos	13
1.13 Metodología	14
1.13.1 Descripción del Método	14
1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección	14
1.13.3 Interpretación de resultados	17
1.14 FODA Comunicacional	28
1.15 Problemas Detectados.....	29

1.16 Planteamiento del problema comunicacional	29
1.17 Indicadores de Éxito	30
1.18 Límites y alcances de la investigación.....	30
1.19 Cronograma del diagnóstico	31
1.20 Proyecto a desarrollar	32
Capítulo II	33
Plan de comunicación institucional	33
2.1 Plan Estratégico de Comunicación	33
2.2 Elementos de la Comunicación.....	33
2.3 Objetivos del plan de Comunicación	35
2.4 Estrategia	36
2.5 Acciones.....	36
2.6 Público Objetivo	37
2.7 Mensaje Clave Secundario.....	38
2.8 Indicadores de las acciones	40
2.9 Recurso Humano.....	40
2.10 Financiamiento y presupuesto	41
2.11 Beneficiarios	42
2.12 Áreas Geográficas de Acción.....	42
2.13 Cronograma del Plan de Comunicación	42
Capítulo 3	43
Ejecución del Plan de Comunicación	43
3 Informe de ejecución	43
3.1 Reactivar al empleado del mes.	43
3.2 Encuesta de servicio por oficina visitada. (Área de información, buzón de sugerencias)	44
3.3 Video de valor por persona con más tiempo en la institución dando a conocer uno de los 6 valores municipales.....	45
3.4 Mensaje clave secundario por actividad a realizar.	45
3.5 Talleres de Capacitación.....	46
3.6 Coaching inicial (estartazo) Coaching Secuencial (por actividad) Coaching Voltage (reanimar).....	49
3.7 Talleres de capacitación a niños de primaria sobre géneros literarios.....	50

3.8 Banner sobre los valores municipales para mejorar la imagen de la institución.	51
3.9 Cronograma General de Actividades	52
Conclusiones	54
Recomendaciones	56
Referencias Bibliográficas	57
Anexos	59

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama.....	21
Figura 2. Sexo.....	21
Figura 3. Edad.....	21
Figura 4. Estado civil.....	21
Figura 5. Nivel académico.....	22
Figura 6. Pregunta 1 (Derechos y obligaciones).....	22
Figura 7. Pregunta 2 (Misión, visión y valores).....	23
Figura 8. Pregunta 3 (Manual de funciones).....	23
Figura 9. Pregunta 4 (reunión en unidad de trabajo).....	24
Figura 10. Pregunta 5 (Evaluación a superior, jefe o encargado).....	24
Figura 11. Pregunta 6 (Vecinos y su conocimiento).....	25
Figura 12. Pregunta 7 (Confianza del Vecino).....	25
Figura 13. Pregunta 8 (Reclamos en la Calle).....	26
Figura 14. Pregunta 9 (Mejora en servicio).....	26
Figura 15. Pregunta 10 (Mejorar imagen institucional).....	27

Índice de Tablas

Tabla 1.	Total de Encuestados.....	18
Tabla 2.	Financiamiento y presupuesto.....	41
Tabla 3.	Cronograma del Plan de Comunicación.....	42
Tabla 4.	Cronograma General de Actividades.....	52
Tabla 5.	Cronograma de Acciones.....	53

Introducción

Este documento es un informe del ejercicio profesional supervisado para optar a la carrera de licenciatura en ciencias de la comunicación, que describe las estrategias de comunicación utilizadas para la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas uniéndonos a su desarrollo.

Siendo el 2022 y nuestro mundo sigue en crisis por la pandemia, nuestra realidad es adaptarse en sus distintas aéreas donde vemos y escuchamos que el virus “COVID 19” poco a poco empieza a ceder terreno en muchos ámbitos y sobre todo el poder llevar a cabo estrategias de comunicación que puedan ser vistas y realizadas a pesar de nuestra situación actual.

Esta investigación viene apoyar en un momento clave o histórico en el Municipio de Fray Bartolomé de las casas ya que los concejales no aprobaron el presupuesto para este año 2022 lo que hace que se tenga por abarcar proyectos optimizando recursos por la falta de consenso, esto retrasa proyectos y desarrollo para la población pero gracias a la relación interinstitucional con EPSUM programa que brindará asesoramiento y el poder cumplir con roles fundamentales en el desarrollo de la Municipalidad y sus vecinos.

Dada la situación y que el objetivo de la investigación es realizar una estrategia de Comunicación interna como externa para la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas que tenga por objetivo optimizar recursos pero funcional dentro y fuera de la institución, con el fin de crear, mejorar y fortalecer la imagen de la institución.

Esta investigación cumplirá con la creación de una imagen social, moderna y de servicio, es la primera vez que se realiza una investigación de tipo comunicacional en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz y en este estudio encontrará datos importantes que son de uso exclusivo de la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas, lo más importante de este proyecto comunicacional es entender cómo se realiza la comunicación interna y externa de dicha institución municipal.

Las acciones previstas son las de evitar, prevenir y recomendar las funciones necesarias para el mejoramiento de la comunicación a nivel Municipal con sus diferentes actuantes tanto población como los colaboradores de la institución al realizar el intercambio de bien por servicio en todas sus formas y por las distintas oficinas.

Como todo diagnóstico se afrontaron problemas para poder autorizar la forma de recabar datos y realizar la radiografía que simplificaría el cómo ven los demás a una institución del estado que vela por el desarrollo de su municipio, un comunicador brinda soluciones, ideas y estrategias que ayuden a formar mejores lazos entre los colaboradores y su grupo objetivo que atiende, por lo cual debe existir la preparación previa para crear las más adecuadas para la institución en sus formas, tiempos y espacios para realizarlas.

Un plan de comunicación es un instrumento que sirve para previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación bien planificadas que debe desarrollar la institución para conseguir objetivos establecidos en este caso la Municipalidad de Fray Bartolomé de las casas, es claro que esto mejorará la imagen de los propios colaboradores como de la misma institución por lo que quedará plasmado paso a paso para poder ver avances, ejecución y continuidad en el proceso para un resultado a corto, mediano y largo plazo.

Si los elementos se desarrollan con total coherencia y eficacia para conseguir el proceso comunicativo y se pueda entregar resultados positivos entenderemos que el plan construido según lo necesita la institución o empresa en la que podemos desenvolver las habilidades para ponerlas en práctica y desarrollar los conocimientos previos.

Queda claro que esta tierra es llena de abundancia, nobleza y oportunidades de trabajo, la falta de desarrollo es por una total burocracia que castiga a la población que luce desinformada, indefensa, desvalida, pobre o analfabeta así que trabajar para esforzarse en desarrollar una población que siempre ha sido defendida por Dios es lo más unido al desarrollo.

Justificación

La historia del Municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz nos refiere que no existe carrera en el área de comunicación por la región y esta se realiza de forma empírica, esta situación no ayuda a desarrollar las conexiones entre las personas de forma adecuada y duradera, la comunicación y sus diferentes formas nos instan a poder realizar campañas comunicacionales que impacten en los pobladores de manera positiva con objetivos alcanzables.

Si la cantidad de empleados es de 150 y la cantidad de población actual haciende a los adultos arriba de 18 años con 27,200 y sumamos a la población de los deportes que son menores de edad serian alrededor de 30,000 vecinos atendidos en el casco urbano, queda claro que cada empleado atiende alrededor 200 vecinos, es de entender que no todos los vecinos tienen un trámite específico por día y que tampoco se labora fin de semana lo que aumenta la cantidad de atención durante la semana a 10 personas por empleado dependiendo del servicio que se esté brindando, no todos los colaboradores atienden vecinos solamente aquellas unidades de servicio directo por sus respectivos trámites, así que se duplica la atención de los colaboradores para el servicio al vecino, está muy claro que se necesita más personal del que ya se posee, se necesitará más capacitación para resolver las distintas solicitudes por el crecimiento de población actual, es por eso que los talleres son muy importantes para formar al que está en la primera línea de atención al vecino.

La Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas es una entidad del Estado eso dificulta que se pueda brindar la apertura para verificar la comunicación interna y externa en una entidad pública. Esta institución permitió que se realizara este tipo de investigación gracias a la buena apertura del alcalde Arnoldo Federico Fontana Hércules que está laborando con el interés de fomentar los valores para poder desarrollar todo un municipio y que mejor que empezar desde adentro para ir mejorando de forma escalonada.

Desde que asume en sus funciones el señor alcalde Arnoldo Fontana realiza una labor titánica por cambiar el rumbo de esta población y sus comunidades aledañas, una de sus acciones especiales fue a la imagen de la institución ampliando unidades al servicio del vecino y que ha intentado colocar en cada puesto a personas con experiencia para el crecimiento municipal.

En el orden de un proyecto va primero un diagnóstico, análisis, investigación u observación de cómo se encuentra la entidad a la que estamos sirviendo para generar soluciones con una estrategia de comunicación que se ajuste a las necesidades con las que podemos darle realce a todo lo bueno que posee la institución y lo malo transformarlo de forma positiva para el bienestar de sus colaboradores y su público objetivo al que va dirigido el bien y servicio.

Toda institución tiene diferentes problemas por la falta de un proceso integro en la comunicación interna y externa lo que conlleva que nuestro plan contenga ambas vías para poner en marcha un plan acorde para la institución lo cual fue aceptado por las distintas autoridades para su elaboración y ejecución final.

Tenemos que entender que donde la mayoría de instituciones o empresas fallan es en el seguimiento a cualquier proyecto, planificación y a sus actividades o acciones que desarrollaran las líneas estratégicas, todo estudio debe ser amplio y detallado en su investigación para romper las distintas barreras que pueden presentar las instituciones municipales y así puedan mejorar la comunicación tanto interna como externa.

Importante recalcar los gastos económicos que requiere un estudio comunicacional máxime para una institución pública pero gracias a las alianzas que existen entre instituciones académicas y públicas pueden estar los practicantes de EPS licenciatura de la Universidad de San Carlos de Guatemala para asesorar.

Antecedentes de Comunicación

La Municipalidad tiene área de información pública a cargo de Pedro Soria que se encarga de la comunicación en su forma sin ser un área que corresponde y desempeño un papel de mucho apoyo para la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas, no tienen ningún comunicador o aérea de comunicación social hasta el año 2020 que llega José Juan Yat a quedarse de encargado del aérea de relaciones públicas por lo cual las redes sociales e imagen de la institución le correspondería.

Se capacita al colaborador municipal en el Tema: Cultura Organizacional Municipal por parte de la oficina de Recursos Humanos Municipales, año con año va mejorando el tema de capacitación.

La unidad de relaciones públicas tiene bajo su responsabilidad dirigir y supervisar la información de la Municipalidad, además promueve y brinda acompañamiento en los actos protocolarios durante la participación de autoridades municipales en eventos, inauguración de proyectos o de otra índole.

Importante mencionar que los distintos asesores de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas, al día de hoy se encuentran en sus casas sin poder laborar en apoyo al Señor Alcalde Arnoldo Federico Fontana Hércules por la decisión del consejo Municipal que se opuso a los gastos para el desarrollo de la población, algo que solo en este Municipio se dio en toda Guatemala por lo cual se afronta el poder cumplir con el desarrollo de actividades con el apoyo del programa EPSUM de la Universidad de San Carlos de Guatemala que oportunamente brinda la acción de asesorar en el aérea de Comunicación al día de hoy.

Objetivos desde el año 2020

- ✚ Realizar e implementar documento de línea gráfica institucional de la Municipalidad.
- ✚ Proyectar la imagen y los resultados de las actividades, planes y proyectos de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas en los distintos medios de comunicación oficiales.
- ✚ Desarrollar e implementar planes de información y difusión de información permanente de las actividades para involucrar la imagen en el trabajo de la Municipalidad con la sociedad civil, comercial y empresarial, haciendo valer el slogan “Unidos por el desarrollo”.

Logros Alcanzados por la Unidad de Relaciones Publicas

- ▶ Cambio de imagen de página institucional de Facebook por medio de la difusión de contenido variado. Se obtuvo un mayor alcance en las estadísticas de tráfico visual en redes sociales.
- ▶ Implementación de canal institucional de YouTube.
- ▶ Implementación de cuenta de red social Instagram.
- ▶ Desarrollo e implementación de una línea gráfica institucional para estandarizar uso de letras, colores y todo lo concerniente al aspecto visual de la municipalidad.
- ▶ Desarrollo y difusión de campaña de concientización sobre el proceso del agua potable.

(Página número cien de Memoria de labores 2021, Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas)

Capítulo 1

Diagnóstico de Comunicación

1. La institución

Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

1.2 Perfil Institucional

Institución del Estado con función administrativa municipal.

1.3 Ubicación geográfica

Barrió San José Zona 0, Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.4 Origen e Historia

Según la página Guatemala.com y el redactor Ivon Kwei en su publicación del 15 de enero 2021, la monografía de la historia de Alta Verapaz del gobierno del departamento y de la página deguate.com en su publicación del 21 de noviembre del 2016 por Mireya Rodríguez la historia del Municipio empieza así: El Fraile dominico Bartolomé de las Casas era español, cronista, teólogo, obispo de Chiapas, filosofo, jurista y apologista de los indígenas. Le fue otorgado el título de “Protector de los indios” por el cardenal Cisneros. Bartolomé se ve como uno de los primeros defensores de los derechos humanos universales. De hecho, argumento que los americanos eran cristianos naturales. El debate se puede resumir en Gines de Sepúlveda decía que los indígenas eran idolatras que Vivian en el pecado y Bartolomé de las Casas decía que eran gente buena que vivía bajo costumbres cristianas, incluso antes de conocer a los cristianos.

Fray Bartolomé de las Casas dirigió una empresa en los años 1537 y 1538 que intentaba colonizar Guatemala, siendo un gran éxito, pues obtuvo el control del territorio por medios pacíficos y desterró de allí la práctica de la encomienda, aunque el tributo indígena que implanto en su lugar conducía muchas veces a la servidumbre personal como forma de pago.

La palabra Encomienda era una vieja institución feudal, que establecía servidumbre a los señores a cambio de protección para los siervos. Al quedar vacante (sin poseedor) esta volvía al monarca, quien podía retener a los indígenas bajo la administración real o entregarlos a otro encomendero.

En 1543, Las Casas es nombrado obispo de Chiapas, nombramiento que acepta finalmente para defender con mayor fuerza la causa indígena. Por ello, Fray Bartolomé redactó los doce puntos de su confesionario, y dispuso que nadie pudiera absolver de los pecados a quienes tuvieran indios esclavos.

Este detalle de párrafos especifica la cultura establecida en esta zona de la franja transversal Norte y como toman sentido las diferentes tradiciones y costumbres que los guatemaltecos de la región norte Alta Verapaz posee.

Uno de los datos más curiosos es que Bartolomé de las Casas se convirtió en símbolo de denuncia y protección, es así que en unos de sus discursos más celebres dibujan el carácter de este fraile dominico: “No y mil veces no”, ¡Paz en todas partes y para todos los hombres, paz sin diferencia de raza!

El gobierno guatemalteco después de contrarrevolución de 1954 creó el consejo de planificación económico (CNPE) y empezó a utilizar estrategias de libre mercado, asesorado por el banco mundial y la administración de Cooperación Internacional (ICA) del gobierno de los Estados Unidos. El CNPE y la ICA crearon la Dirección General de Asuntos Agrarios (DGAA) la cual se encargó de dismantelar y anular los efectos del decreto 900 de Reforma Agraria del gobierno de Jacobo Árbenz Guzmán.

En 1959 se aprobó el decreto Ley 1286 que creó la Empresa Nacional de Fomento y Desarrollo Económico del Petén; en la práctica, el FYDEP estuvo dirigido por militares y fue una dependencia del Ministerio de la Defensa; paralelamente, la DGAA se encargó de la faja geográfica que colindaba con el límite departamental de Petén y las fronteras de Belice, Honduras y México, y que con el tiempo se llamaría Franja Transversal del Norte (FTN).

El primer proyecto colonizador en la FTN fue el de Sebol-Chinajá, en Alta Verapaz. Sebol, en ese entonces, era considerado como un punto estratégico y vía fluvial a través del río Cacuén,

que comunicaba con Petén hasta el río Usumacinta en la frontera con México y la única carretera que existía era la de terracería que construyó el presidente Lázaro Chacón en 1928.

En 1958, durante el gobierno del general Miguel Ydígoras Fuentes el banco Interamericano de Desarrollo (Bid) financió proyectos de infraestructura en Sebol. En 1960, el entonces mayor del ejército de Guatemala Fernando Romeo Lucas García heredó las fincas Saquixquib y Punta de Bolonco al nororiente de Sebol, Alta Verapaz, con una extensión de 15 caballerías cada una.

En 1963 compró la finca San Fernando, con una extensión de 18 caballerías. Durante estos años fue diputado en el congreso de Guatemala y cabildó para impulsar la inversión en esa zona del país.

En esos años, la importancia de la región estaba en la ganadería, la explotación de madera preciosa para exportación y la riqueza arqueológica. Contratos madereros se dieron a empresas transnacionales, como la Murphy Pacific Corporation de California, que invirtió 30 millones de dólares para la colonización del sur de Peten y Alta Verapaz, y formó la compañía Impulsadora del Norte, S.A. La colonización del área se hizo por medio de un proceso por el que se otorgaban tierras en zonas inhóspitas del FTN a campesino.

El INTA tuvo a su cargo el inicio de los trabajos preliminares, partiendo con la construcción de la brecha de acceso, de donde está asentado el casco de la hacienda “Sebol”, hacia donde se instalaría un campamento para los trabajadores, en el valle de Sepur. El proyecto estuvo a cargo de Salvador Flores Salam y Carlos Paredes. Con la llegada del INTA llegaron los primeros pobladores, algunos trabajando para la institución y otros para obtener las primeras parcelas o a instalar comercios.

Los primeros pobladores del parcelamiento fueron Juan Pétersson, Rodolfo Vega, Fernando Romeo Lucas García, Eulogio Cruza Ayala, Anselmo de Paz Villalta, Felipe Quej (segundo alcalde auxiliar de Cahabón), Alejandro Quintana, y Francisco Santos. Los primeros comercios de carnicería los instalaron Carmela Chamam y Matilde Och, mientras que José Ralios instaló una venta de herramientas de labranza y botas de hule. Posteriormente llegaron otras personas y así fue formándose un pequeño poblado, al que por mucho tiempo se le conoció como Campamento Sebol”.

Por varios años los pobladores tuvieron que luchar contra series dificultades, principalmente el medio de transporte, pues a falta de carretera, se veían en la necesidad de transportar en un tractor agrícola, propiedad del señor Anselmo Pérez. Los productos agrícolas los tenían

necesariamente que transportar hasta Sebol, pues hasta allí topaba la carretera, por lo que las plazas se realizaban en ese lugar.

Las copiosas lluvias también eran una dificultad, pues marcada y continuamente llovía diez meses en el año, y dos meses hacia verano (marzo y abril).

Las adversidades del clima, la comunicación, la distancia y las enfermedades influyeron para que muchos de los parcelarios originales regresaran a sus lugares de origen. Con el ánimo de ayudar a combatir las enfermedades, se nombró por parte del INTA a Lorenzo Díaz Polanco, enfermero que tendría a su cargo prestar los primeros auxilios y atender algunas enfermedades. Posteriormente, en el año 1964, el Ministerio de Salud envió a una brigada de trabajadores del Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria, ya que el paludismo era una de las enfermedades que más azotaban a los pobladores.

Luego fueron llegando más pobladores y conforme se entregaban las parcelas llegaban más personas, surgiendo los primeros caseríos y comunidades agrarias lo que hizo necesario que se construyeran nuevas brechas. A raíz del crecimiento poblacional, inicio la construcción de las primeras obras.

1. Una ermita que por muchos años estuvo ubicada donde luego se construyó el instituto básico y que estaba a cargo del fraile dominico Cecilio Juárez.
2. Escuela, cuyo primer director fue Rafael Barrios Reyes.
3. Oficinas del Servicio Nacional de Erradicación de Malaria.
4. Banco Nacional Agrario.
5. Puesto de Salud.
6. Alcaldía Auxiliar de zona; el primer alcalde Auxiliar fue Erick Pétterson.

También se inició el servicio extraurbano con un autobús de pasajeros de transportes La Gitana que iba un día y volvía al día siguiente, en un recorrido de aproximadamente doce horas de viaje hasta la Ciudad de Guatemala.

Con la construcción de las carreteras de Sebol a (el campamento) y la que comunica con el Municipio de San Luis, Petén, se incrementó el desarrollo de la región. Posteriormente se construyó la carretera bautizada con el nombre de “carretera franja transversal del norte”, en el gobierno del general Kjell Eugenio Laugerud García (1974-1978), la que incrementa exponencialmente la explotación de la riqueza de una vasta región del departamento de Alta Verapaz.

Con la llegada del general Fernando Romeo Lucas García a la presidencia de la república en Julio de 1978 se mejoró considerablemente la infraestructura del pueblo, lo que motivó a los vecinos a organizarse legalmente en el Comité pro-fundación del Municipio, dirigido por Transito Marroquín y Guadalupe Gutiérrez López. Las gestiones fueron bien encaminadas y con la ayuda del presidente Lucas García quien tenía considerables propiedades en el aérea y su sobrino Fernando Lucas Graue, el 23 de abril de 1980 se formuló el Acuerdo Gubernativo que creó al décimo quinto municipio del departamento de Alta Verapaz, el cual fue promulgado el 3 de mayo del mismo año.

Durante la guerra civil de Guatemala, la cual alcanzo su periodo más violento durante la presidencia del General Lucas García, Fray Bartolomé de las Casas vivió relativamente tranquilo, aunque hubo numerosos hechos de violencia en regiones cercanas dentro del franja transversal del Norte, principalmente en la región petrolera de Ixcán, Chisec y Rubelsanto, y en las orillas del embalse de la planta hidroeléctrica Chixoy en el poblado de rio negro.

Siglo XXI

Fray Bartolomé de las Casas es uno de los municipios más pujantes de la Franja Transversal del Norte, se podría decir que este bello municipio ha crecido grandemente, ya que en la actualidad tras contar únicamente con un banco, primero BANDESA y después BANRURAL agencia frente al parque, actualmente operan en ella los principales bancos del sistema nacional entre los que se pueden mencionar: Autobanco Banrural Sucursal Mercado, Banco de los trabajadores (BANTRAB), Banco G&T, Banco Azteca, Banco Agrícola Mercantil (BAM), Banco Industrial (BI), Banrural parque.

Igualmente, existen cooperativas como MI COOPE, Génesis Empresarial, Empeñamax, Fundea, Fondesol. También ha aumentado la cantidad de comercios existentes, llegando empresas de renombre como El Gallo más Gallo, Tiendas la Económica, Agencias Way, entre otras.

La cantidad de farmacias aumento considerablemente: después de que hubiera un único dispensario conocido como “Padres las Casas”, Hoy existe un gran número de ellas, algunas de prestigiosas marcas y otras locales, e igualmente hay clínicas privadas, instituciones gubernamentales como el IGSS y otras.

En cuestión de comunicación, la mayor parte de viajeros usan los microbuses para transportarse a la cabecera municipal de Cobán, la cual se hace vía Raxuha- Chisec, con una duración de dos horas y media aproximadamente, carretera de asfalto y buen estado en un

75% de su recorrido, con microbuses cada media hora. Igualmente, hacia la ciudad capital cubre la empresa Fuentes del Norte, la cual tiene sus oficinas a un costado de la iglesia católica, con salida a las 7 de la noche.

Existe transporte a la mayor parte de aldeas y caseríos de nuestro municipio, así como para los municipios de Chahal, Raxuha de Alta Verapaz, e igualmente para San Luis y Poptún del departamento de Peten.

Otro medio que ha tenido gran demanda no solo en la cabecera municipal si no en las distintas microrregiones es la telefonía celular, que además prestan los servicios de internet, funcionando en la cabecera municipal y en las distintas comunidades solo TIGO y CLARO.

La demanda de bienes y servicios ha propiciado que exista un gran número de negocios como de abarroterías donde sobresale la transnacional Despensa Familiar y entre locales Distribuidora Luisa, Abarrotería Elizabeth y otras.

Hay dos empresas que prestan los servicios de cable, siendo TELEFRAY y Nueva VISION, que se reparten a los usuarios del municipio, teniendo TELEFRAY la cobertura hasta la aldea calle II, Champeguano, Resurrección Balam, Boloncó y Sechacti.

Actualmente la ruta hacia Cobán, vía Campur Carcha, se encuentra en fase de construcción, ya que los cambios de gobierno y las distintas crisis han hecho que la compañía CONCA Y no reciba a tiempo los pagos respectivos atrasándose grandemente, llegando por el momento hasta el cruce de la Aldea Tonichaj de Fray Bartolomé de las Casas, A.V., aproximadamente 25 kilómetros de asfalto, ayudando grandemente a la microrregión IV en el egreso grandemente a la microrregión IV en el egreso de sus productos. La mayor parte del Antiguo Sebol, una finca de aproximadamente cien caballerías, paso a propiedad de un violento narcotraficante de apellido Turcios, quien habría sido financista de Álvaro Colom en las Elecciones generales de Guatemala de 2007. Pero cuando Turcios fue extraditado a los Estados Unidos, la finca habría pasado a ser propiedad de la entonces vicepresidente de Guatemala Roxana Baldetti, por medio de testaferros.

1.5 Integración y Alianzas estratégicas

Consejo Municipal

José Nehemías Landaverde Chavarría, **sindico I**

Otto Rolando Meza Juárez, **sindico II**

Salvador Alvarado Pop, **concejal I**

Juan Ich Tiul, **concejal II**

José Guillermo Requena Quej, **concejal III**

Ángel Florencio Quib Tiul, **concejal IV**

Marcony Ottoniel Trujillo Cifuentes, **concejal V**

Arnoldo Federico Fontana Hércules, **alcalde Municipal**

Alianzas Estratégicas

Según el Plan Nacional de Desarrollo las siguientes organizaciones son las que ayudan en los diferentes proyectos para poder generar un cambio en la población tenemos CODEDEAV es el Consejo Departamental de Desarrollo Urbano de Alta Verapaz con el cual se han contado en la parte económica para llevar a cabo o culminar proyectos.

SINACIG es el sistema de nacional de control interno gubernamental que cumple con la fiscalización y que se lleven las normas de control interno también aliada de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas para que todo vaya en orden y se cumplan con lo debido sin multa alguna.

En el área de salud la Cruz Roja, Choice Humanitarian son las que han brindado jornadas médicas por medio de Dirección Municipal de la Mujer dirigido al adulto mayor y a las mujeres. El Ministerio de Desarrollo (MIDES) y la Dirección Municipal de la Mujer juntamente han beneficiado a distintos vecinos de comunidades con Bono Seguro.

La organización Inclusión, Ciudadanía, diversidad y Educación (INCIDE) es una de las organizaciones que ha brindado apoyo a la Dirección Municipal de la Mujer para realizar diferentes actividades que hagan reflexionar a las mujeres violentadas de diferentes formas, otra de las asociaciones más grandes es Adelina Caal Maquín que se dedica a la formación de mujeres lideresas por medio de la alfabetización y con el apoyo de la Dirección Municipal de la Mujer.

En la Unidad de Gestión Ambiental Municipal (UGAM) se ha apoyado en la defensa de las aéreas verdes con CONAP para la buena utilización de los recursos, INAB que ayuda en la reforestación de espacios Municipales, ministerio de ambiente que siempre está al tanto de la observación y utilización del recurso. Organizaciones privadas como Naturaceites apoyan la conservación del medio ambiente como propuesta social para cumplir los parámetros solicitados para su gestión empresarial. La ONG Heifer International Guatemala con la gestión en común a la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas se encargan de desarrollar cultivos de hortalizas o alimentos para poder evitar la hambruna en la zona de la Franja.

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

- ✓ Secretaria Municipal

Secretario: Jonathan Aníbal Coy Mérida

Verificación de toda la información que va hacia el señor alcalde y actúa en toda la jurisprudencia debida para los procedimientos institucionales.

- ✓ Dirección Municipal de Planificación (DMP)

Director: Víctor Manuel Tej Mis

Análisis, planificación, verificación, autorización y formalización de proyectos de infraestructura.

- ✓ Dirección Municipal de Servicios Públicos (DSP)

Director: Walter Alexander Ramírez Cuéllar

Atención al vecino en las aéreas básicas como agua, recolección de basura, aéreas públicas que merecen la atención municipal.

- ✓ Dirección Municipal de la Mujer (DMM)

Directora: Katerine Alejandra Hernández Bev

Atención de los diferentes programas sociales manejando la equidad de género que brinda la Municipalidad.

- ✓ Oficina IUSI

Encargado:

La recaudación respectiva de los diferentes ornatos que el vecino tiene como responsabilidad para reutilizarlo en desarrollo para el vecino.

✓ Catastro

Encargado: Ing. José Antonio López López

El ordenamiento territorial por medio de pago de arbitrios y así mismo la verificación de la posesión de bienes para la población.

✓ Juzgado de Asuntos Municipales y de tránsito (JAMyT)

Juez: No hay asignado

Órgano legal encargado que se cumplan las leyes de observancia general y cumplimiento de sanciones por el incumplimiento de leyes o reglamentos establecidos.

✓ Policía Municipal de Transito PMT

Director: Mario Rene Guillermo Putul

Entidad encargada de regular el transito dentro del casco urbano de acuerdo a sus objetivos trazados, también el uso de la nueva tecnología para la educación de su población.

✓ Unidad de Gestión Ambiental Municipal (UGAM)

Encargados: Roberto Ubaldo Chiquín Morales

La unidad gestión ambiental se encarga de formular, ejecutar y evaluar proyectos que apoyen el medio ambiente en sus distintas ramas.

✓ Dirección de Recursos Humanos

Encargado: Cesar Daniel Mansilla Martínez

Es la unidad de administración de personal para dotar a la Municipalidad con los recursos humanos necesarios e idóneos para cumplimiento de los objetivos institucionales de forma eficiente y así contribuir con excelente servicio a nuestros vecinos.

✓ Oficina Municipal de Agua y Saneamiento (OMAS)

Encargado: Carlos Humberto de Jesús Wellman Reyes

Contribuye con la gestión municipal facilitando el acceso al agua d manera formal y regulado siempre respondiendo a la necesidad de la población.

- ✓ Centro de Cultura y Deportes

Encargado: Mardoqueo Yat

Es la unidad que se encarga de fomentar las actividades socioculturales y deportivas, brindando el apoyo respectivo a otras unidades por espacio mobiliario.

- ✓ Oficina Municipal de la Niñez, Adolescente y Juventud

Encargado: José Francisco Requena Manzano

Está orientada a la Niñez, adolescencia y juventud orientado en los derechos de la niñez en sus áreas social, académico, cultural, deportivas y también en capacitar.

- ✓ Unidad de Información Pública Municipal

Encargado: Pedro Augusto Soria Reyes

Tiene como objetivo divulgar la información clara y precisa a las personas interesadas en solicitar por medio del derecho de acceso a la información pública.

- ✓ Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal (DAFIM)

Directora: Mario Heriberto Cac Toc

Encargada de verificar todos los aportes económicos de la población y los distintos rubros para inversión.

- ✓ Auditoría Interna

Auditor Interno: Licdo. Santiago Acté Cucul

Es la encargada de revisar y evaluar por medio de observación los distintos de gestión de las diferentes unidades.

- ✓ Policía Municipal (PM)

Jefe: Alejandro Cuc Chub

Es su función principal el resguardo de las distintas instalaciones municipales.

- ✓ Coordinadora Municipal para la Reducción de desastres (COMRED)

Secretario Municipal: Jonathan Coy

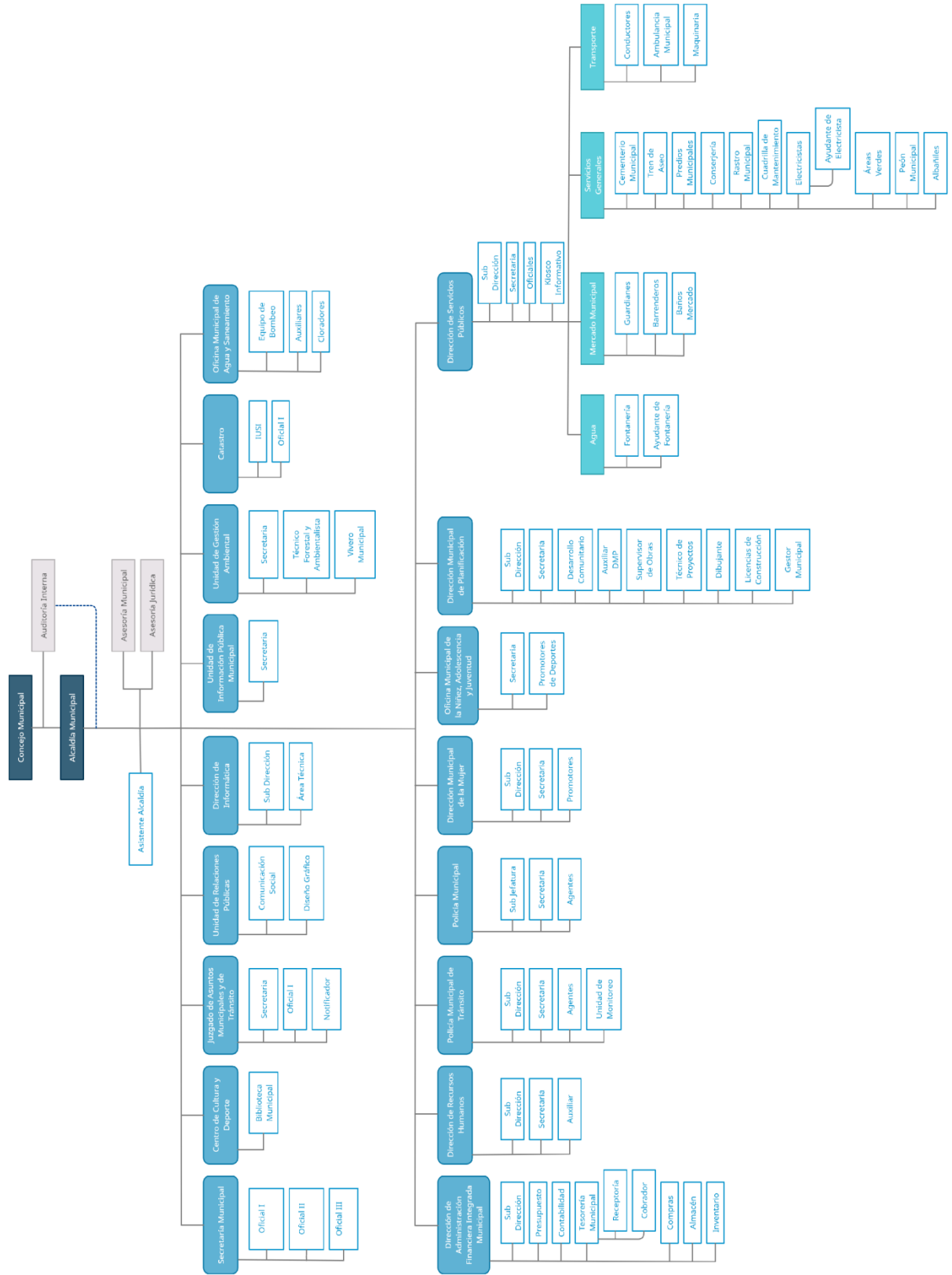
Esta encargada de capacitar y brindar talleres para prever desastres de diferente índole

- ✓ Relaciones Públicas

Encargado: José Juan Yat Yat

Se encarga de dirigir con responsabilidad la información y supervisar la información de la Municipalidad promoviendo el acompañamiento con el respectivo protocolo necesario para cada actividad.

1.7 Organigrama de la Institución



1.8 Misión

Trabajar con excelencia para el servicio y necesidades de los vecinos de Fray Bartolomé de las Casas, Procurando el mejoramiento y progreso continuo del municipio y su población.

1.9 Visión

Hacer de Fray Bartolomé de las Casas un municipio que impulse el desarrollo integral, para que los vecinos y futuras generaciones vivan con servicios de excelencia e infraestructura de calidad.

1.10 Objetivos Institucionales

Trazar la ruta a seguir tomando en cuenta temas relacionados con las competencias propias y/o delegadas que contribuyan a alcanzar los resultados de desarrollo de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo PND.

Plan Estratégico Institucional

Hacer un gobierno responsable, solidario y transparente, trabajando con un equipo técnico profesional organizado con la capacidad de orientar sus esfuerzos a la gestión y administración correcta de los bienes financieros y patrimoniales del municipio, enfocando las prioridades desde su concepción, logrando con esto que la participación del vecino por medio de los canales establecidos sea la herramienta básica para la inversión.

Solidaridad: Toma en cuenta la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Trasparente: Acciones enmarcados en las leyes, normas, estatutos y reglamentos.

Género: Acciones encaminadas a la equidad de género.

Pluralismo: Atención en el idioma y sin distinción de razas, etnias o credo.

Respeto Mutuo: Ambiente de armonía laboral y de atención a la población en general.

Vocación de Servicio: Apoyo a las personas que más lo necesitan sin discriminan por sus Diferencias.

Valores

Responsabilidad: Administrar y orientar los recursos de la municipalidad según su competencia de una manera eficiente.

Transparencia: Comprometidos con los vecinos y entes fiscalizadores, en el acceso a la información, apertura al dialogo, calidad de gasto y servicio, sobre las actividades de la municipalidad.

Honestidad: Realizar acciones con coherencia entre pensamientos, palabras y hechos, generando confianza y credibilidad en los vecinos del municipio.

Resiliencia: Capacidad de respuesta ante eventos y necesidades que ocurran dentro del municipio y afecte a los vecinos.

Integridad: Colaboradores y servidores municipales con una moral y valores bien cimentados al servicio de los vecinos en atención a sus demandas.

Respeto: Todos los colaboradores y servidores municipales deberán aceptar, apreciar, reconocer y valorar a los vecinos, siendo tratados con dignidad.

1.11 Público Objetivo

Colaboradores, vecinos, pobladores y habitantes del Municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.12 Diagnostico

1.12.1 Pregunta de investigación

¿Cómo mejorar la imagen y fortalecer los valores de la institución por medio de una campaña comunicacional?

1.12.2 Objetivo General

Dar a conocer por los distintos medios de comunicación los valores de la institución fomentando el lema institucional.

1.12.3 Objetivos Específicos

Fomentar el servicio de calidad de cada uno de los empleados por designación del empleado del mes.

Publicar constantemente a que se dedican las diferentes aéreas para el acercamiento de la población para su propio beneficio.

Conseguir la confianza del vecino dando a conocer a las personas que laboran en cada una de las unidades.

Capacitar a las distintas aéreas para que pueda hablar en público y ante los medios de comunicación.

1.13 Metodología

Investigación mixta, es aquella que reúne los métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de disponer de las ventajas de ambos y minimizar inconvenientes.

1.13.1 Descripción del Método

Es una investigación mixta de observación sistemática y cuantitativa, tratando de agrupar la información a partir de ciertos criterios fijados previamente o partiendo de estos registros que también en este caso pueden ser inexistentes. Una encuesta que encuadra con lo cuantitativa por sus estadísticas y el muestreo tiene muchas ventajas, bajo costo, la información es más exacta y de mejor calidad que no requiere de muchas personas para realizarla e introducimos objetivos que medir y evitar errores. Es importante recalcar que en instituciones del mercado dentro de su propio edificio no se permiten grabar reuniones a menos que las autoridades den el aval respectivo. La observación sistemática se viene realizando desde octubre del año 2021.

1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Reuniones con las unidades para saber cuáles eran las inquietudes de sus colaboradores para mejorar el servicio desde sus puestos, (las cuales no pudieron ser grabadas en defensa de la autonomía municipal) sabiendo que somos un grupo de apoyo a la mejora estructural de la institución en sus bases como valores y aportes significativos en la mejora del servicio a la población.

La encuesta representa una unidad de medida para saber sobre un tema en específico, esta constara de una serie de preguntas que en este caso se realizara a los colaboradores de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas para reunir los datos correspondientes a la opinión publica de cada uno de ellos sobre la institución y sus puestos en específico.

Guatemala 15 de Marzo 2022

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Comunicación Interna y externa en la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas,
Alta Verapaz.**

Sexo: F M

Edad entre: 18 a 30 31 a 40 41 a 50 51 a 60 Tercera Edad:

Estado Civil: Soltero Casado: Unido: Separado:

Nivel académico: Primaria Básico Diversificado Universitario

Instrucciones: Con fines de estudio e investigación solicitamos colocar una X en el espacio de si su respuesta es afirmativa y en el espacio de no si su respuesta es negativa.

1. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como empleado Municipal?

Sí No

2. ¿Conoce la Misión, visión y los valores de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas?

Sí No

3. ¿Conoce el Manual de funciones o atribuciones de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas?
- Sí No
4. ¿Se reúne periódicamente con su unidad de trabajo para tocar temas de importancia?
- Sí No
5. ¿Alguna vez ha evaluado a su encargado, jefe o superior de aérea?
- Sí No
6. ¿Los vecinos conocen lo que usted realiza en la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas como empleado?
- Sí No
7. ¿Los vecinos tienen la confianza de preguntarle alguna situación sobre la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas?
- Sí No
8. ¿A recibido algún reclamo en la calle por ser empleado Municipal de Fray Bartolomé de las Casas?
- Sí No
9. ¿Cómo empleado municipal puedo mejorar mi servicio hacia los vecinos de Fray Bartolomé de las casas?
- Sí No
10. ¿Cómo empleado municipal puedo mejorar la imagen de la institución?
- Sí No

Pre Profesional Maynor Darío López Díaz
DPI: 1611602630101
Cel: 502 59178266
1611602630101@eccplatorma.usac.edu.gt

1.13.3 Interpretación de resultados

Estas acciones fueron encaminadas para que con un plan de comunicación podamos resolver o minimizar lo negativo y darle o lo positivo de la institución desde el proceso mismo la investigación.

Total de Encuestados

Colaboradores municipales	150	100%
Activos	144	96%
Desglose	Totales	
De vacaciones	13	8.69%
De comisión	15	10%
Suspendidos	6	4%
Encuestados	116	77.34%
Total:	116	77.34
Rango de error: (sin encuestar)	34	22.66%

Graficas mixta de eficiencia

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Ciencias de la Comunicación

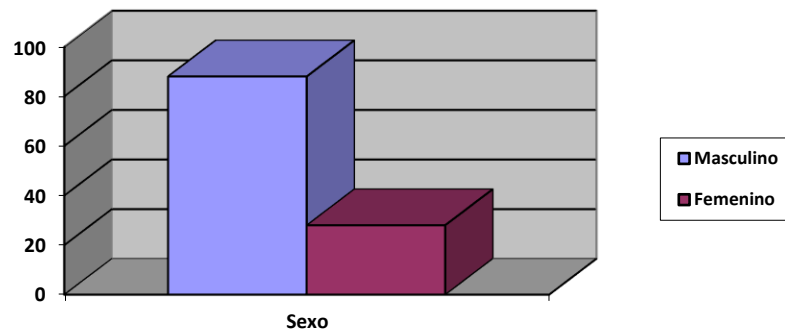
Ejercicio Profesional Supervisado

Comunicación Interna y externa en la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas,
Alta Verapaz.

Sexo: F M

Femenino: 28

Masculino: 88



Según el instituto nacional de Estadística tenemos una población en el casco urbano de 19,549 mujeres que haciende al 72% con tan solo la cantidad de hombres de 7,644 que haciende al 28% y en la municipalidad está siendo dirigida por hombres con una cantidad de 120 hombres que pertenece al 80% de colaboradores a pesar que la mayoría de su población es femenino y tan solo un 0.2% de mujeres ocupa un lugar en la Municipalidad de Fray Bartolomé de las casas.

Edad entre: 18 a 30 31 a 40 41 a 50 51 a 60 Tercera Edad:

Cantidad por edad:

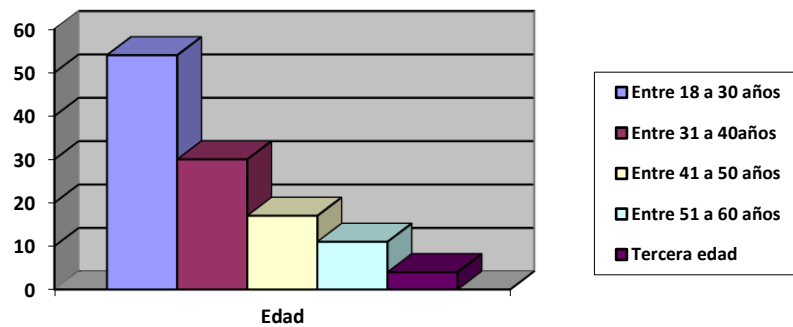
Entre 18 a 30 años: 54

Entre 31 a 40 años: 30

Entre 41 a 50 años: 17

Entre 51 a 60 años: 11

Tercera Edad: 4



El personal es bastante joven lo que ayuda a tener una excelente energía y mejora constante, de su totalidad de encuestados 54 están de 18 a 30 años que haciende al 47% que es un rango alto, 30 personas están en el rango de 31 a 40 años que haciende al 26% estableciendo que la población de colaboradores es de edades jóvenes. En estos dos rangos constituyen un 73% de los encuestados lo que ayuda a la creación de nuevas ideas y aplicación a las nuevas formas de desarrollo.

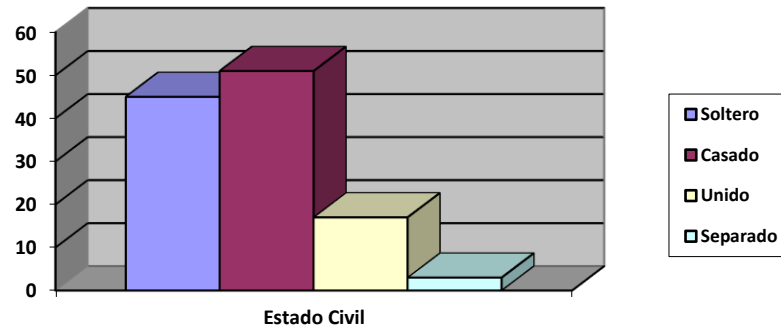
Estado Civil: Soltero Casado: Unido: Separado:

Soltero: 45

Casado: 51

Unido: 17

Separado: 03



La mayoría de colaboradores municipales son casados y la otra gran mayoría son jóvenes solteros. El rango más alto es de casados lo que aporta muchísimos valores a sus propios compañeros por las responsabilidades familiares, 51 personas encuestadas hacienden a un 44% que son casados y el rango que le sigue es el de los solteros con 45 personas llegando al 39% de encuestados.

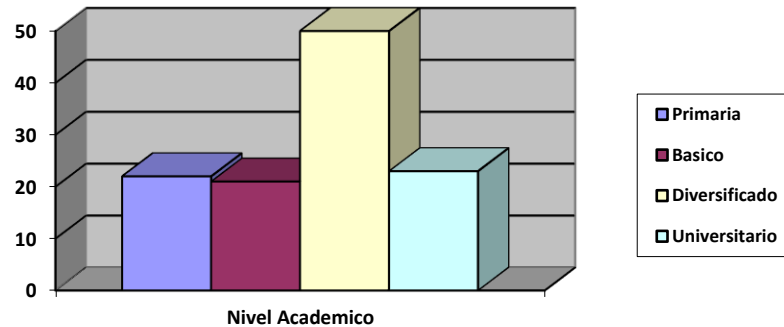
Nivel académico: Primaria ○ Básico ○ Diversificado ○ Universitario ○

Primaria: 22

Básico: 21

Diversificado: 50

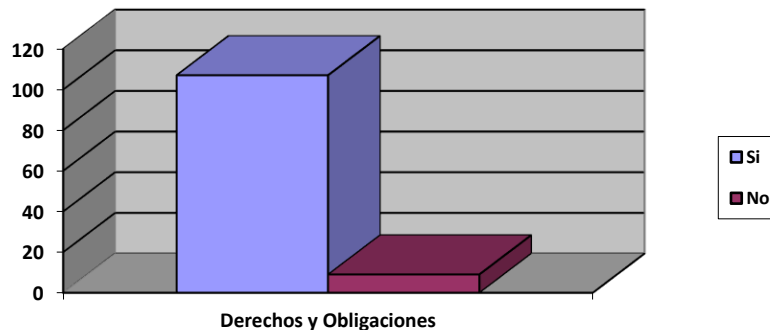
Universitario: 23



En su mayoría de colaboradores municipales tienen un nivel medio en estudios académicos que es un 43% de los encuestados con una cantidad de 50 personas que benefician en el apoyo a los vecinos y siguiendo el rango más alto están con estudios Universitarios con 23 encuestados con un 20 % lo cual nos indica que aun así tenemos un buen porcentaje de colaboradores con una necesidad de tecnificación, guía y capacitación para que puedan ayudar quienes nos visitan directamente en la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

1. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como empleado Municipal?

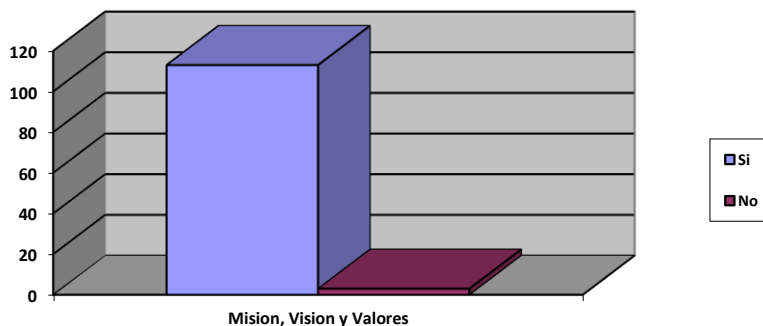
Sí 107 No 9



Al momento de entrar a trabajar a la municipalidad reciben una inducción sobre sus derechos y obligaciones para poder desarrollar mejor su trabajo y estadía en su área laboral, 107 colaboradores de 116 encuestas respondieron que si para generar un total del 92% de conocimiento al tema y tan solo un 8% que es relativamente el personal nuevo quien desconoce del tema porque aún no recibía su inducción.

2. ¿Conoce la Misión, visión y los valores de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas?

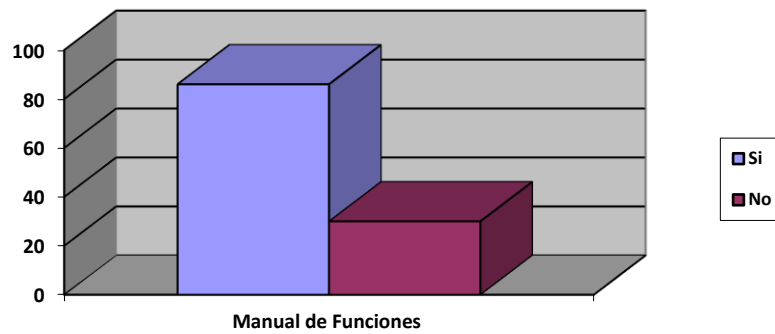
Sí 113 No 3



Los colaboradores municipales manifiestan estar identificados con los buenos valores de la municipalidad con un rotundo 98% de los encuestados que conocen las estrategias organizacionales y como labora la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas. El 2% que resta serán parte del personal nuevo que aún no se encuentra identificado con su área de trabajo.

3. ¿Conoce el Manual de funciones o atribuciones de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas?

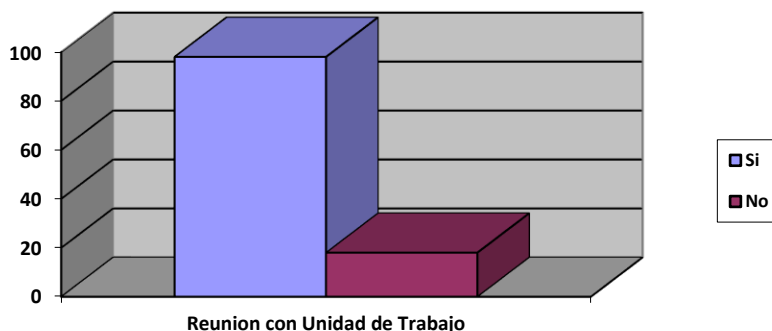
Sí 86 No 30



En su mayoría de colaboradores conocen sus funciones y atribuciones dentro de la institución con un total de 86 colaboradores encuestados que haciende al 74% y un 26% que no es una cifra menor con desconocimiento sobre los manuales debidos para un total de 30 personas, aclarando que se están mejorando y adaptando al puesto actualmente.

4. ¿Se reúne periódicamente con su unidad de trabajo para tocar temas de importancia?

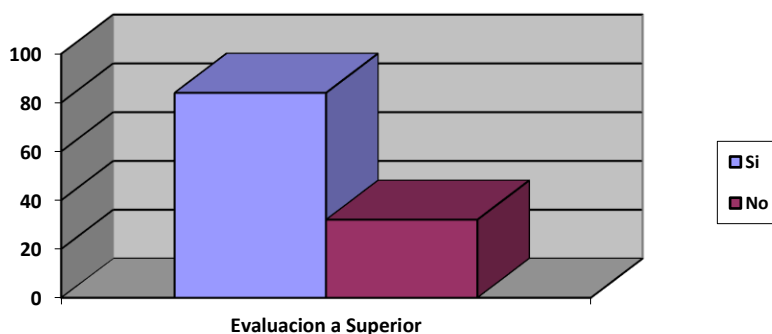
Sí 98 No 18



Un 85% de colaboradores que son 98 encuestados afirman reunirse para verificar los temas que conciernen a su unidad y mantenerse comunicados de forma constante y eso genera confianza en cada unidad. Un 15% de encuestados aun no entienden la mecánica de la revisión, metodología o calificación de diferentes temas que se deben de tratar en su aérea.

5. ¿Alguna vez ha evaluado a su encargado, jefe o superior de aérea?

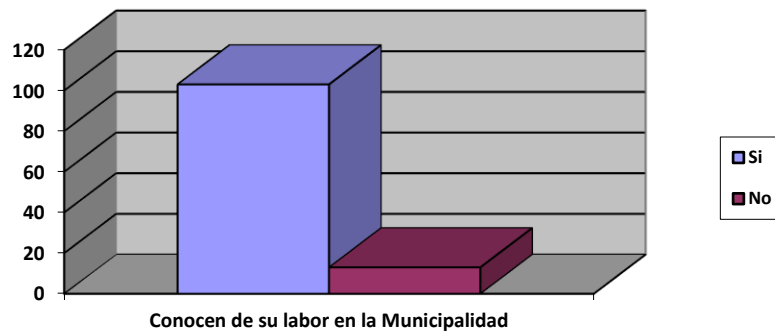
Sí 84 No 32



Existe constante valoración del personal a sus jefaturas respondiendo afirmativamente a esta interrogante un 72% que haciende a 84 encuestados y el restante aún no ha tenido su retroalimentación con sus superiores de cada unidad por lo cual se debe a varios factores como, rotación de colaboradores o nuevos en sus unidades por lo cual desconocen sobre las reuniones eficientes de rendición de cuentas.

6. ¿Los vecinos conocen lo que usted realiza en la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas como empleado?

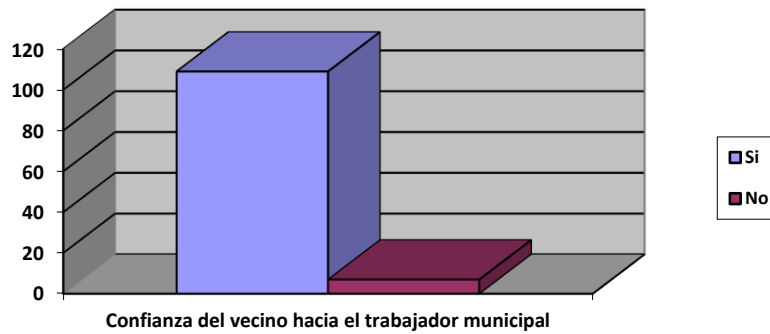
Sí 103 No 13



En una pregunta de confianza la respuesta fue positiva en un 90% de los colaboradores con un total de encuestados 103, seguramente el restante 10% tuvo que guardar muy bien su perfil o ser demasiado nuevo para que no lo reconozcan los vecinos que distinguen a los colaboradores de la institución para que su gestión sea bastante transparente por el valor que cada persona tiene y representa a la institución.

7. ¿Los vecinos tienen la confianza de preguntarle alguna situación sobre la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas?

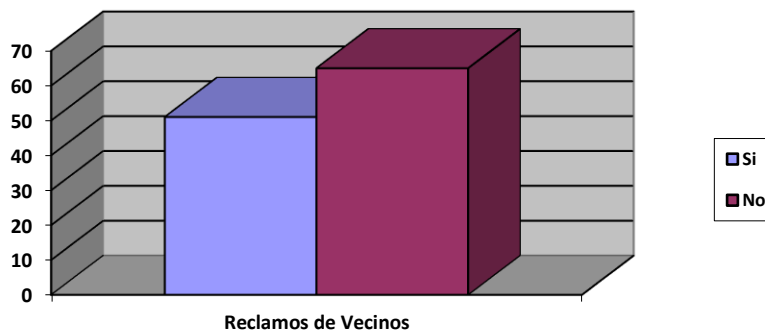
Sí ○ 109 No ○ 7



Un 94 % de los encuestados que son 109 colaboradores afirman tener buena retroalimentación con los vecinos ya que tienen la confianza de platicar con ellos en diferentes momentos donde se encuentren a raíz de las diferentes acciones Municipales donde se vean inmersos ambas partes.

8. ¿Ha recibido algún reclamo en la calle por ser empleado Municipal de Fray Bartolomé de las Casas?

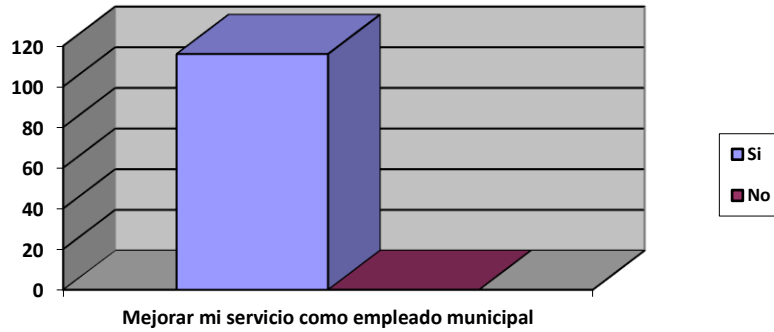
Sí 51 No 65 ○



Este punto es donde debemos mejorar la imagen de la institución y poder satisfacer a nuestros vecinos en sus distintas formas ya que existen inconformidades a raíz de malos entendidos por falta de información. El personal que expreso respuesta afirmativa responde a un 44% de los encuestados que son 51 colaboradores operativos que más de un maltrato han recibido y que son en específico aquellos de turnos rotativos que están ubicados en los mercados o en sus cercanías haciéndolos más vulnerables por la falta de cultura de ordenamiento y ornato.

9. ¿Cómo empleado municipal puedo mejorar mi servicio hacia los vecinos de Fray Bartolomé de las casas?

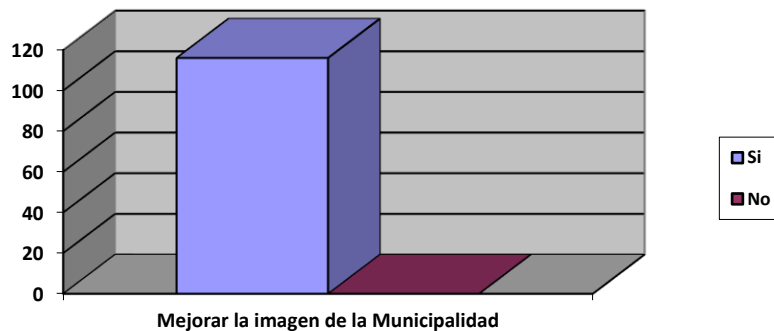
Sí 116 No



116 colaboradores reconocen que brindan buen servicio, pero saben que pueden tener mejor calidad o aumentar la satisfacción del vecino siendo en su totalidad del 100% de colaboradores que reconocen el poder dar más aun de lo que han venido desempeñando y así atender al vecino de forma excelente, identificándose con su pueblo o municipio.

10. ¿Cómo empleado municipal puedo mejorar la imagen de la institución?

Sí 116 No



En este punto el colaborador entiende que él es un gestor de calidad para que la institución se vea mejor por su servicio brindado lo cual lo respondieron de forma afirmativa el 100% de los encuestado, esto puede ayudar de gran manera a que desde su propio lugar de trabajo se genere prestigio para la institución día a día estando unidos por el desarrollo.

1.14 FODA Comunicacional

De Origen Interno

Fortalezas

- El cambio de imagen desde que asumió en su cargo el Señor alcalde Arnoldo Fontana.
- Apoyo de otras instituciones.
- Muy buen servicio a la población
- Excelente comunicación entre comunidades, caseríos, barrios y Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

Debilidades

- Muy poca capacitación al personal.
- Duda y falta de confianza de parte de la población hacia las autoridades.
- Incapacidad
- Falta de presupuesto
- Planificar y desarrollar proyectos que aporten a la imagen de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.
- Desconocimiento del perfil y responsabilidades a mi cargo.
- Se mantiene una comunicación cerrada hacia los medios de comunicación.
- Falta de educación y cultura en la población.
- No se cuenta con programas de radio y televisión de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

De Origen Externo

Oportunidades

- ✓ Dar a conocer a los colaboradores municipales por los medios de comunicación.
- ✓ Capacitar a los colaboradores municipales.
- ✓ Activar la Casa de la Cultura y Deportes con nuevas acciones.
- ✓ Comunicación abierta.
- ✓ Tienen sus propias redes sociales.
- ✓ Crear los programas de Televisión y radio para la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

Amenazas

- ✚ Falta de interés.
- ✚ Falta de Cultura.
- ✚ Intercambio Étnico.
- ✚ Falta de participación ciudadana.
- ✚ Falta de organización y coordinación de la población.

1.15 Problemas Detectados

- Falta de campañas pro valores para imagen institucional de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.
- Falta de promoción de empleados destacados para fortalecer confianza.
- Falta de conocimiento del reglamento interno de personal.
- Falta evaluaciones de clima organizacional.
- Falta manual de funciones y puestos.

1.16 Planteamiento del problema comunicacional

El desconocimiento mutuo genera desconfianza mutua. (Andrew Carnegie)

En la comunicación interna hay un exceso de confianza y rumores por desconocimiento de las situaciones realmente correctas.

En la comunicación externa se tiene desconfianza de parte de los vecinos, pobladores, a raíz de las diferentes problemáticas entre el actual consejo municipal y el señor alcalde por intereses económicos de parte del consejo.

1.17 Indicadores de Éxito

- ✓ No existe ningún tipo de investigación o estudio de este tema en la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.
- ✓ Es el momento o tiempo prelectoral indicado para generar más imagen al desarrollo de los distintos servicios de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas hacia los vecinos.
- ✓ Los colaboradores municipales están en la disposición de realizar cualquier acción que beneficie la imagen de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.
- ✓ Realzar todo lo bueno de los servicios municipales y minimizar lo malo para el beneficio de los vecinos y creación de una buena imagen mental en los pobladores de Fray Bartolomé de las Casas.

1.18 Límites y alcances de la investigación

- Esta investigación y aplicación de la solución afectara directamente al personal de la Municipalidad de Fray Bartolomé De las Casas.
- Los vecinos y los pobladores serán impactados cada vez que visiten la alcaldía municipal con una mejor atención y servicio a los usuarios del municipio.
- El buen manejo de la información por medio de redes sociales aumentará cuando los mismos empleados la expongan en sus redes sociales por el efecto de cohesión grupal.
- Apoyo a la cultura local por medio de talleres de géneros literario y sobre comunicación.

1.19 Cronograma del diagnóstico

Actividad	Fecha	Aplicación	Objetivo	Autorización
Observación	01-02-2022 a 28-02-2022.	Entrevistas, análisis de cada unidad, diagnosticar.	Recopilar, conocer, observar, verificar y analizar las Comunicaciones de la alcaldía.	21-01-2022
Encuesta	01-03-2022 a 15-03-2022.	Diez preguntas en una hoja para conocer la comunicación interna y externa de la alcaldía.	Plasmar lo bien o mal informado que están los colaboradores municipales en la comunicación en general.	15-02-2022
Confrontación	16-03-2022	Aplicación de la encuesta a colaboradores Municipales para conocer resultados.	Llevar acabo la actividad para elegir sus decisiones sobre el tema a cada colaborador.	18-03-2022
Cotejo de resultados.	17-03-2022	Estadística para encontrar valores del estudio.	Conteo de resultados.	21-03-2022
Informe del Diagnostico	18-03-2022	Redacción de documento para especificar los resultados.	Dar conocer los resultados del estudio para crear un plan comunicacional.	25-03-2022

1.20 Proyecto a desarrollar

Una campaña de imagen que va orientada a construir, reforzar y mejorar la valoración pública de una marca, de un producto o de un servicio. Desarrollar un plan que cumpla las expectativas que lleve desde los detalles muy generales hasta los mínimos que podrían generar un gran cambio en cualquier institución.

Este proyecto quedará enmarcado con el nombre: **Campaña de Imagen y fortalecimiento de valores de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas por medio de Comunicación Interna y externa.**

Lo esencial en las instituciones son sus colaboradores y por supuesto en una institución estatal o línea pública serán los vecinos por ende el servicio prestado tendrá que rebasar la mejor perspectiva que lleva en el día a día quien nos visita.

Capítulo II

Plan de comunicación institucional.

2.1 Plan Estratégico de Comunicación

Un plan de comunicación es el proceso por el cual se plasma la forma en la que una institución va a comunicarse con su público según Melania Guijarro Valentín de IEBSchool en su publicación del 21 de Octubre del 2020 llamada Que es y cómo elaborar un plan de comunicación, como hacerlo y en qué momento. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar, facilita el orden de las tareas y acciones que se realizarán.

El objetivo de la comunicación es el entregar información por medio de un mensaje adecuado a quienes lo recibirán o a quienes va dirigido, claro está que si encuentra respuesta al mismo entonces se realizó todo el proceso de comunicación de lo contrario pudo encontrar barreras de cualquier índole es por eso que es tan importante encontrar la más adecuada a cada institución y con una simple observación se encuentra rápidamente datos que nos lleven a la percepción de cómo esta nuestro cliente llamase institución municipal, privada o autónoma.

2.2 Elementos de la Comunicación

Los elementos principales son emisor, receptor, canal, código y mensaje. Hoy en día se suman más elementos aún como el contexto, ruido, retroalimentación que han tomado auge por la falta de uno o de otro, también por el exceso del mismo o falta de análisis para discernir en que momento estamos o como debemos actuar ante tal efecto.

El emisor realiza una parte fundamental, es donde nace el mensaje, lo transmite o emite, el mensaje siendo la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación, sin este no se cumple con nada por ser la razón del proceso comunicativo y es

al mismo tiempo aquello que se comunica pueden ir desde el simple, múltiple, múltiple no divulgado y general.

El canal en la comunicación es la forma física por donde se transmite el mensaje, siendo el código el conjunto de signos y reglas por donde se envía el mensaje, los canales pueden ser por ondas sonoras, impresas, visuales, digitales y muchísimas más por mencionar unas cuantas. El código que se emplea en un acto de comunicación debe ser de común idea tanto para quien emite como para quien recibe tanto uno y otro juega a codificar y a decodificar el mensaje para entender la información.

El contexto no es nada del otro mundo, es el entorno, las condiciones que produce la transmisión de un mensaje en qué tipo de lugar se encuentra, posición personal y situación extralingüística que influyen para que se pueda entender el mensaje.

El ruido puede nacer de lo anterior ya que pueden existir señales no deseadas que se mezclan en lo que uno quiere transmitir y aparecen las barreras en la comunicación producto de la obstaculización del mensaje que pueden ser semánticas, físicas, psicológicas, fisiológicas, administrativas, idiomáticas y culturales.

Por ultimo pero no menos importante el decir que la retroalimentación es el proceso de respuesta a la comunicación que se brindó por el emisor, entenderemos como reacciono al mensaje el receptor por medio de su accionar.

2.3 Objetivos del plan de Comunicación

Objetivo General

Dar a conocer por los distintos medios de comunicación los valores de la institución Municipal fomentando el lema institucional **Unidos Por El Desarrollo** con segunda línea de slogan por actividad específica.

Generar acciones que fomenten la confianza de los servicios prestados desde la Municipalidad de Fray Bartolomé de la Casas hacia los vecinos esperando una respuesta asertiva para cada acción realizada.

Objetivos Específicos

Fomentar *servicios de calidad* con los valores municipales con atención y solución en cada uno de los colaboradores para obtener un colaborador con alto desempeño por mes.

Dar realce al Slogan **Unidos por el Desarrollo** por actividades desarrolladas en cada unidad municipal con la idea clave principal pero dando entrada con idea secundaria enlazada y así dar valor a la oficina que realiza actividad y más aún a la institución Municipal.

Publicar constantemente a que se dedican las diferentes aéreas para generar *acercamiento hacia la población* para su propio beneficio como imagen pública manejando su gobernanza.

Que el vecino se sienta escuchado por medio dar su opinión en el *buzón de sugerencias* sobre el servicio en la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas y por su puesto fomentando el **respeto** con el vecino que es un valor Municipal.

Conseguir la confianza del vecino por un valor tan importante que es la **honestidad** dando a conocer a las personas que colaboran en cada una las unidades municipales.

La motivación continua genera un mejor servicio en cada uno de los colaboradores por su estado de ánimo superior, esto también va enlazado con el valor de la **integridad** que es valor actual de la institución.

La **responsabilidad** que es valor actual de la institución se brindará por medio de la continua capacitación que ayudará a la cultura institucional de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

Generar liderazgos positivos en las distintas direcciones municipales impactará en dos valores que **resiliencia** y **transparencia** para generar valor propio de cada uno de los colaboradores en función a nivel público y personal.

2.4 Estrategia

Una estrategia es una serie de acciones bien meditadas y encaminadas a un mismo fin u objetivo según economipedia del material divulgado el 6 de agosto 2020 por medio de su página digital, nombraremos a la estrategia de comunicación que se realizara en el Municipio de Fray Bartolomé de las Casas del Departamento de Alta Verapaz como:

Campaña de Imagen para el Fortalecimiento de Valores Institucionales de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

2.5 Acciones

- Para reactivar al empleado del mes, celebraremos a los empleados con mucho más tiempo de labores mes a mes hasta poder evaluar el desempeño de cada empleado por aérea y así reconocer las labores realizadas eficientemente mes a mes.
- Queda claro que no existe la evaluación de desempeño o encuesta de servicio el cual se implementara a cada vecino que venga a realizar cualquier trámite a la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas sabemos que hay dependencias que no las visitan pero su forma de evaluar será por medio de operaciones como la de la caja Municipal o como el juzgado y los que atienden directamente una evaluación rápida de servicio por medio de un documento llamado **control de Servicio** con diferentes gestos sobre el servicio. (Buzón de sugerencias)
- Video para dar conocer a la persona con más labores y cuál es el valor que más le gusta de los 6 que posee la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas. (Video de Valor)

- Mensaje Clave UNIDOS POR EL DESARROLLO que es el slogan de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas, dependiendo de cada la actividad que toque se recalcará Unidos por el (Deporte) y se coloca la actividad general a la que pertenece. Quedando así Unidos por la Cultura, Unidos por el Desarrollo.
- Siete talleres de capacitación a realizarse en las fechas propuestas por recursos humanos.
- Coaching inicial para que los colaboradores tengan tranquilidad y menos ansiedad.
- Capacitar a niños y niñas sobre géneros literarios y valores Municipales.
- Realización de Banner para mejorar la imagen de la Municipalidad de las casas por medio de sus valores.

2.6 Público Objetivo

En el orden primario están los colaboradores ya que ellos están brindando el servicio a los vecinos del Municipio de Fray Bartolomé de las Casas, lo que requiere planificación, conocimiento, orden, organización, logística, disciplina y voluntad para desarrollar las acciones que darán como resultado una mejor imagen de la municipalidad a la que representan.

2.7 Mensaje Clave Secundario

El slogan de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas es **Unidos por el Desarrollo** y ejecutando el slogan vamos a segmentar la idea principal por las direcciones municipales que quedaran de la siguiente manera:

- ✓ Secretaria Municipal

Secretario: Jonathan Aníbal Coy Mérida

Mensaje Clave: Unidos por nuestros Valores, Unidos por el desarrollo.

- ✓ Dirección Municipal de Planificación (DMP)

Director: Víctor Manuel Tejc Miz

Mensaje Clave: Unidos por el Desarrollo.

- ✓ Dirección Municipal de Servicios Públicos (DSP)

Director: Walter Alexander Ramírez Cuéllar

Unidos por nuestra gente, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Dirección Municipal de la Mujer (DMM)

Sub directora: Katerine Alejandra Hernández Bev

Unidos por la familia, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Oficina IUSI

Encargado: Alex Nohely Quib Choc

Unidos por nuestro aporte, unidos por el desarrollo.

- ✓ Catastro

Encargado: José Antonio López López

Unidos por nuestra tierra, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Juzgado de Asuntos Municipales y de tránsito (JAMyT)

Juez: Erick Antonio Caal

Unidos por nuestros valores, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Policía Municipal de Transito PMT

Director: Mario Rene Guillermo Putul

Unidos por nuestros valores, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Unidad de Gestión Ambiental Municipal (UGAM)

Encargados: Ing. Roberto Ubaldo Chiquín Morales

Unidos por la Naturaleza, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Dirección de Recursos Humanos

Encargado: Cesar Daniel Mansilla Martínez

Unidos por nuestros Valores, unidos por el desarrollo.

- ✓ Oficina Municipal de Agua y Saneamiento (OMAS)

Encargado:

Unidos por nuestros recursos, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Centro de Cultura y Deportes

Encargado: Otoniel Alvarado Cadenas

Unidos por la Cultura o el Deporte, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Oficina Municipal de la Niñez, Adolescente y Juventud

Encargado: José Francisco Requena Manzano

Unidos por la Niñez y la Juventud, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Unidad de Información Pública Municipal

Encargado: Pedro Augusto Soria Reyes

Unidos por la información, unidos por el desarrollo.

- ✓ Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal (DAFIM)

Directora: Mario Heriberto Cac Toc

Unidos por nuestros valores, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Auditoría Interna

Auditor Interno: Licdo. Santiago Acté Cucul

Unidos por nuestros valores, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Policía Municipal (PM)

Jefe: Alejandro Cuc Chub

Unidos por nuestros valores, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Coordinadora Municipal para la Reducción de desastres (COMRED)

Secretario Municipal: Jonathan Coy

Unidos por nuestra gente, unidos por el Desarrollo.

- ✓ Relaciones Públicas

Encargado: José Juan Yat Yat

Unidos por Desarrollo.

2.8 Indicadores de las acciones

- ✓ Para evaluar a los empleados municipales empezaremos por la antigüedad y consecutivamente se solicitara a cada área el desempeño individual para proponer un candidato.
- ✓ Realizar la evaluación de servicio de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas, esto es de cada vecino que desee realizarla al momento de finalizar su operación dentro de la institución.
- ✓ Realizar el video sobre el empleado del mes con su valor respectivo para su edición y publicación final.
- ✓ Ya se está aplicando el mensaje clave en las diferentes actividades.
- ✓ Evaluación sobre Talleres llevados a cabo.
- ✓ Solicitar opinión a los colaboradores sobre actividad de coaching inicial.
- ✓ Evaluación de aprendizaje para conocer la absorción de conocimientos.
- ✓ Evaluación de actividades por distintas oficinas de la que estaba a cargo del evento.

2.9 Recurso Humano

Por la oficina de recursos humanos de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas: Cesar Daniel Mansilla Martínez encargado, Claudia Lorena Castro Vega sub encargada de la oficina de recursos humanos y Marta Mariela Chun Caal auxiliar de recursos humanos para un total de 3 personas por esta oficina.

En la unidad de Relaciones Publicas José Juan Yat Yat encargado de la oficina, el Auxiliar de Relaciones Publicas Marcelino Yaxcal, Claudia Nohemí Alba Torres, Luis Diego Tzul y Maynor Darío López Díaz promotor de la oficina para un total de 5 personas en esta unidad.

Recurso humano que colaboro para el plan de comunicación de forma primaria son de 8 personas y en su totalidad todos los colaboradores con un total de 165 colaboradores

2.10 Financiamiento y presupuesto

Plan Operativo de la Estrategia

Actividad o producto de Comunicación	Objetivos Específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica De Impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Empleado del Mes	Fomentar el servicio de Calidad en los colaboradores.	Q500.00	Epesista	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno	01-06-2022 en adelante.
Buzón de Sugerencias	Que el vecino se sienta escuchado sobre la experiencia que obtuvo del servicio municipal.	Q500.00	Encargada de Centro de Información y Epesista.	Casco urbano FBC.	Cliente externo	01-06-2022 en adelante.
Video de Valor	Publicación constante, a que se dedica cada aérea y quien lidera el servicio.	Q1,200.00	Relaciones Públicas y Epesista	Municipalidad de FBC y su casco urbano.	Cliente Interno y externo.	01-06-2022 en adelante.
Mensaje Clave	Enlazar idea claves secundarias con idea clave principal.	Q0.00	Relaciones Públicas y Epesista	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno.	15-05-2022 en adelante.
Siete talleres de Capacitación	Valor propio para mejor servicio público.	Q7,000.00	Epesista	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno.	15-05-2022 en adelante.
Coaching Inicial	Motivación genera mejor servicio.	Q800.00	Una persona de ORHM Y Epesista	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno	15-05-2022 en adelante.
Talleres Géneros Literarios	Mejora en la Educación, mejorar en la cultura.	Q10,000.00	Epesista	Casco Urbano FBC.	Cliente externo	01-06-2022 en adelante.

2.11 Beneficiarios

Desde la mejora del servicio interno hasta el servicio externo ya que la mejor imagen de una institución municipal empieza por sus valores y que sus colaboradores los vivan porque todos son **vecinos** del Municipio de Fray Bartolomé de las Casas.

2.12 Áreas Geográficas de Acción

Casco urbano del Municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

2.13 Cronograma del Plan de Comunicación

Actividad	Fecha	Aplicación	Objetivo	Autorización
Cotejo de resultados.	17-03-2022	Estadística para encontrar valores del estudio.	Conteo de resultados.	21-03-2022
Informe del Diagnostico	18-03-2022	Redacción de documento para especificar los resultados.	Dar conocer los resultados del estudio para crear un plan comunicacional.	25-03-2022
Elaboración del Plan de Comunicación	01-05-2022 al 15-05-2022.	Búsqueda de las opciones viables para la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.	Recopilar, Analizar, planificar y crear, las diversas acciones que se sumaran al plan.	15-05-2022
Plan Piloto	16-05-2022 al 31-05-2022.	Acciones previas como coaching inicial día a día para constatar si existe reacción de parte de los colaboradores.	Generar positivismo a los colaboradores para que realicen sus labores de la mejor manera.	07-05-2022
Ejecución del Plan de Comunicación.	01-06-2022 al 31-07-2022	Aplicación de talleres, buzón de sugerencias, videos de promoción del personal en valores municipales.	Llevar acabo las actividades que dan realce a los valores de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.	20-05-2022

Capítulo 3

Ejecución del Plan de Comunicación

3 Informe de ejecución

3.1 Reactivar al empleado del mes.

Que se reconozca la eficiencia de los colaboradores de la institución.

La Oficina de Recursos Humanos Municipal es la adecuada para este tema quien se encarga de velar por cualquier cosa laboral.

El presupuesto que se utilizó fue de la propia institución municipal por lo que queda contenido en el aprovechamiento de los impuestos para la mejora y fortalecimiento de los valores municipales de Fray Bartolomé de la Casas.

No existía una forma de evaluar al colaborador municipal, hoy en día existe una comisión para evaluar la imagen y desempeño de los colaboradores, así mismo colocar en cartelera a los cumpleaños del mes, exactamente el lunes 25 de julio es el día del empleado municipal y las actividades se trasladaron al viernes 29 con un hermoso rally propuesto para que se diviertan, donde se premiaron a las personas con mejor desempeño durante el mes, mencionar que gracias a la convicción de las acciones que se están realizando van entregar premios a los empleados con más tiempo en la institución, todo esto por medio de la oficina de recursos humanos y relaciones públicas que cubrirá el evento.

Evidencias:



3.2 Encuesta de servicio por oficina visitada. (Área de información, buzón de sugerencias)

Objetivo: Evaluar la atención del servicio prestado al vecino.

La oficina de relaciones públicas es quien se encarga de los medios de comunicación y sistemas de computación.

El presupuesto fue ocupado por el área de relaciones públicas quien es el encargado de evitar cualquier hallazgo de parte de contraloría de las cosas que dependen su gestión, en este caso solo se gastó en los stickers del buzón que se recuperó del predio Municipal.

Resultados: Pues bien al momento de visitar una persona y deseé hacer una sugerencia podrá tener varias opciones de hacerlo por medio escrito de forma instantánea y de forma digital dejando su correo para enviar el enlace, si quisiera que fuera de forma digital e inmediata debe de esperar ya que se están configurando las Tablet donde podrá realizar esta operación.

Evidencias:

<https://docs.google.com/forms/d/1gaTaCx7JV7VAp1gVxL7L034msPrdMrTOTXfj-E54YY4/edit?chromeless=1>



3.3 Video de valor por persona con más tiempo en la institución dando a conocer uno de los 6 valores municipales.

Objetivo: Dar a conocer a los vecinos en general a cada uno de los empleados municipales para crear el vínculo de la confianza y que se conozcan los valores municipales de la institución para vivirlos en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas.

Debe ser un consenso entre Relaciones públicas y Recursos Humanos municipales para que tengan la mejor perspectiva sobre valores municipales.

En realidad no tendría presupuesto alto al contrario es de bajo costo y con mucho ganar con la población.

Resultado: Este será evaluado y puesto en práctica cuando de la autorización del encargado de cada aérea.

Evidencia: Plan estratégico entregado y solo quedo esta acción pendiente de autorizar.

3.4 Mensaje clave secundario por actividad a realizar.

Objetivo: teniendo el slogan que es correcto se buscó uno apegado a la actividad que se pudiera unir al Slogan de forma secundaria para potencializar la marca. Ejemplo: Unidos por el Deporte, Unidos por el Desarrollo.

Este depende de la oficina de Relaciones Públicas ya que es el encargado de cualquier comunicación interna y externa.

Presupuesto: Solo se contó con la aprobación debida y puesta en marcha.

Resultados: En cuanto a las distintas actividades donde se hizo locución los vecinos lo aceptaron muy bien y si les gusto, en el caso de las redes sociales pego muy bien con cada una de las actividades dando su espacio a las oficinas municipales correspondientes.

Evidencias: En redes sociales quedo mejor enmarcado.

Municipalidad Fray Bartolomé de las Casas, A.V. 29 jul. · 🌐

!Acciones que trascienden!

Joven, sé parte de la solución en favor del medio ambiente.

#UnidosPorElMedioAmbiente
#UnidosporElDesarrollo

Municipalidad Fray Bartolomé de las Casas, A.V. 7 min · 🌐

En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Juventud, el día de hoy lunes 08 de agosto se realizó, por primera vez, el evento Joven Alcalde por un Día, donde se envistió a Ian Samuel Gutiérrez Max, estudiante del Colegio Fray Bartolomé de las Casas.

#UnidosPorLaJuventud
#UnidosPorElDesarrollo

3.5 Talleres de Capacitación

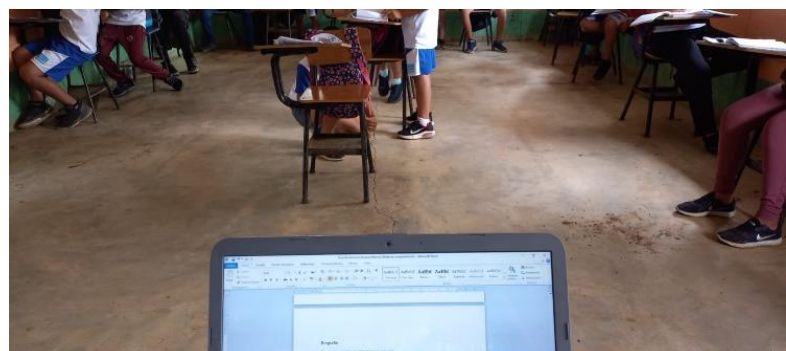
Objetivo: Las capacitaciones constantemente deben ser preparadas y realizadas por comunicadores y expertos en la materia del tema de exposición por lo cual requiere de sumo cuidado para poder tecnificar y preparar a los colaboradores en cada una de sus áreas. Mejora de las capacidades para desempeñar mejor sus labores.

La oficina de Recursos Humanos Municipales debe coordinar las posibles fechas y el área de Relaciones Públicas buscar a las personas adecuadas para los temas específicos.

El presupuesto para todas las capacitaciones que llevaran a cabo haciende a un total de Quince mil quetzales por sus distintas modalidades

Resultado: La asistencia de la primera capacitación sobre **Atención y Servicio al Vecino** fue de un total de 47% la mayoría es porque no les interesa mejorar sus habilidades, realizándose en 6 grupos para no afectar sus labores en horarios de 8:00, 10:00 y 13:30 de la tarde con tiempo de duración de una hora treinta minutos con presentación y actividades prácticas. La segunda capacitación que era sobre el tema de Trabajo en Equipo y mejor aún por ser practica se realizó en los alrededores del edificio Municipal, la asistencia fue 31% de todo el personal y es claro el entender que el ejemplo viene desde que lidera cada oficina, cada grupo realizo actividades que fomentaran un valor municipal y el tiempo indicado para cada grupo fue de 2 horas en horarios de 8:30 y 14:30.

Evidencias:





3.6 Coaching inicial (estartazo) Coaching Secuencial (por actividad) Coaching Voltage (reanimar)

Objetivo: Activar a los colaboradores de las diferentes oficinas dependiendo la situación, la solicitud o programa que se tenga para manejar la ansiedad de sus labores y como canalizarlos.

Solicitudes específicamente al área de relaciones públicas donde se ubica la persona que realiza el coaching para que se les brinde el apoyo sobre el objetivo que deseamos conseguir en conjunto con su jefe inmediato.

Regularmente el coaching debe ser realizado por cada jefe de área, oficina, unidad o coordinación, pero requiere de un estudio extra para reforzar capacidades ya que los costos por estos aprendizajes son caros, pero es lo que mueve a las personas.

Resultados: Entre uno de los grupos o áreas con mayor aprovechamiento es la Unidad de Gestión Ambiental Municipal que siempre han solicitado el apoyo para la mejor integración de su grupo de colaboradores. A quien más se ha beneficiado es a los niños de diferentes localidades en los momentos de entrega de alimentos ya que sea podido activar los juegos y actividades para su entretención y así poder llevar acabo de mejor manera la entrega de víveres.

Evidencia:



3.7 Talleres de capacitación a niños de primaria sobre géneros literarios

Objetivo: Apoyo a la educación de Guatemala en área rural.

Para esta actividad el apoyo se brindó de dos oficinas, la Oficina municipal de la niñez y adolescencia, para poder desarrollar el aérea de Relaciones Públicas a donde está asignado el pre profesional de las ciencias de la comunicación.

El presupuesto también corrió por parte de la institución, impresión y fotocopias de las guías. De nuestra parte la enseñanza que es lo esencial para el aprendizaje de los alumnos.

Resultado: El aprovechamiento de las clases es total por parte de los alumnos, el nivel de atraso en las comunidades y aldeas de Alta Verapaz en Guatemala se debe a dos factores importantes, el interés del alumno o cuanto desea aprender y el interés del maestro cuanto desea enseñar. Por el momento el nivel de enseñanza es deficiente prueba de ello es la falta de lectura y escritura para ser alumnos de 5to y 6to. Primaria en la escuela visitada, María Chinchilla de la Nueva Libertad.

Evidencia:



3.8 Banner sobre los valores municipales para mejorar la imagen de la institución.

Objetivo: Si mostramos los valores municipales a nuestros vecinos se deben de vivir porque lo expresamos a los demás por lo cual los colaboradores deben hacerlos suyos para mejorar la comunicación interna y desarrollar la externa.

Las aéreas que corresponde liderar esta acción son Relaciones públicas, Recursos Humanos e información pública municipal ya que son las que deben dar a conocer los Valores de la institución por los diferentes medios.

El presupuesto de gasto fue de menos de Q500.00 que absorbió la misma institución ya que es para ventaja y apoyo a las diferentes oficinas cuando se le solicite.

Resultado: Tendrá una imagen con más acercamiento con los vecinos del municipio, tanto del casco urbano como del área rural por las actividades y su presencia. El reconocimiento de los valores municipales por parte de la población generará una cercanía o confianza del vecino para los servicios que brinda a la población.



3.9 Cronograma General de Actividades



Maynor Darío López Díaz
EPS 2022
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

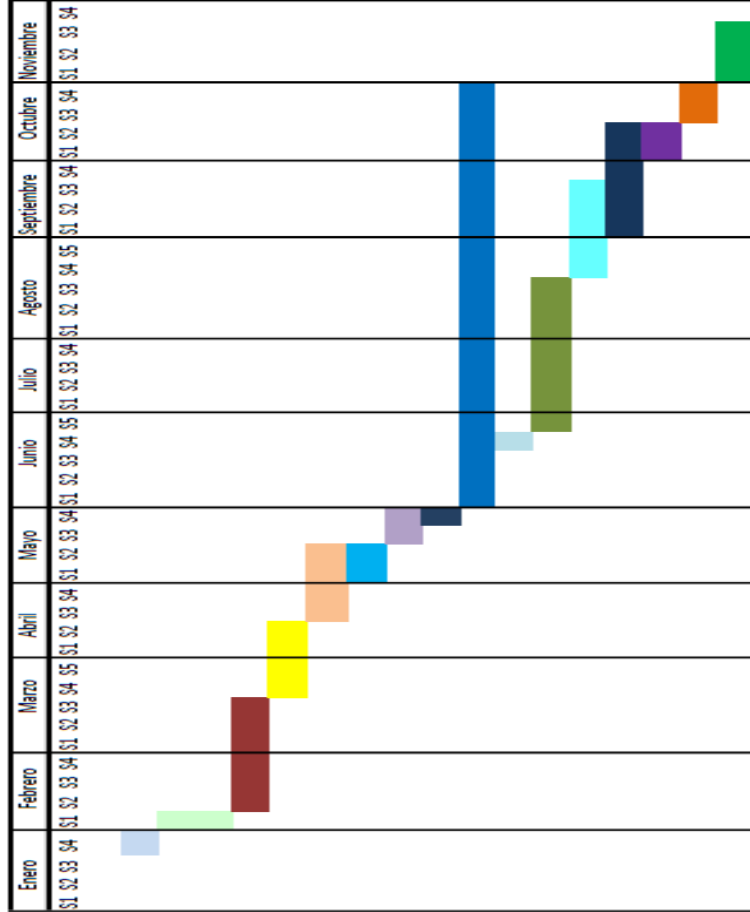


No. Actividad

Semanas

Descripción

1. Propedéutico y diagnóstico.
2. Ficha de perfilación
3. Normas APA conferencia
4. Elaboración de la fase Diagnóstica
5. Propedéutico Plan Comunicacional
6. Elaboración y entrega de Fase "Plan Comunicacional".
7. Entrega de papelería de EPS, documentos oficiales.
8. Presentación del diagnóstico y plan comunicacional a Muni Fray.
9. Avance ante el Consejo Municipal de Fray Bartolomé de las Casas.
10. Ejecución del plan estratégico de Comunicación
11. Supervisión EPS por ECC a Muni Fray.
12. Entrega de Fase 3 Ejecución del Plan
13. Presentación y revisión del borrador informe final.
14. Evaluación individual (privados)
15. Entrega del informe final en digital y escrito a donde corresponde.
16. Finalización de EPS de licencatura de ECC en Muni Fray
17. Graduaciones de ECC Licencatura



Cronograma de Ejecución de Estrategias

Actividad o producto de Comunicación	Objetivos Específicos	Secuencia	Recurso Humano	Área Geográfica De Impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Empleado del Mes	Fomentar el servicio de Calidad en los colaboradores.	Cada fin mes	ORHM -RRPP	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno	29-07-2022
Buzón de Sugerencias	Saber del vecino la experiencia que obtuvo del servicio municipal.	A diario, hasta el momento no hay sugerencias.	Encargada de Centro de Información	Casco urbano FBC.	Cliente externo	10-06-2022
Video de Valor	Publicación constante, sobre a qué se dedica cada aérea y quien lidera el servicio.	Cada lunes según lo solicitado. (Semanal)	Todos los colaboradores.	Municipalidad de FBC y su casco urbano.	Cliente Interno y externo.	Pendiente de autorización.
Mensaje Clave	Enlazar idea claves secundarias con idea clave principal.	Por actividad realizada.	Por direcciones y RRPP pública.	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno.	15-06-2022
Siete talleres de Capacitación	Valor propio del servidor público.	1 por mes.	Epesista ECC de RRPP.	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno.	15-06-2022 en adelante.
Coaching Inicial	Motivación genera mejor servicio.	1 semanal.	Solicitado por cada oficina.	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno y externo.	01-03-2022 hasta la fecha.
Talleres Géneros Literarios	Mejora en la Educación, mejorar en la cultura.	6 sesiones	Epesista ECC de RRPP.	Casco Urbano FBC.	Cliente externo, Escuela María Chinchilla, Nueva libertad.	25-07-2022 al miércoles 19-08-2022.
Banners de Valores	Imagen institucional	Uso en cada actividad	ORHM solícito a RRPPM	Territorio Municipal	Interno y externo.	01-08-2022

Conclusiones

- ✚ Existe una falta de cultura en él aérea, ya que no existen estudios de diferentes profesiones que generan la mejor convivencia entre los pobladores así mismo esto genera desinterés en el estudio.
- ✚ El rechazo hacia el estudio o investigación por parte de autoridades de las distintas unidades nos refiere que existe temor al cambio o ciclo de desarrollo.
- ✚ El rumor se usa de forma continua por la población y colaboradores de la institución.
- ✚ No existe el conocimiento sobre el área de comunicación ya que no existe el estudio de esta profesión en la zona.
- ✚ Puede existir la comunicación externa con una comunicación interna escasa, también una comunicación interna fuerte pero sin vínculo con la externa y en este caso se debe fortalecer ambas comunicaciones para encontrar el equilibrio adecuado para presentar una imagen clara de la institución.
- ✚ Las buenas intenciones deben ser convertidas en acciones para tener un alcance correcto en el desarrollo de una institución.
- ✚ La barrera de la cultura da un efecto en la comunicación y no permite el desarrollo integral que debe ser importante para la institución municipal, no se ha instalado la cultura organizacional adecuada para cada una de las de distintas direcciones municipales se vean desarrolladas.
- ✚ Las barreras administrativas existen ya que existe una deficiente planeación del acto comunicativo o la forma de informar a los colaboradores de que se realiza en cada área y que nos compete a cada uno.
- ✚ Existe la barrera semántica ya que se utiliza el castellano para dar información y no el dialecto de la mayoría de comunidades a las que atendemos que es en Q'eqchi'.
- ✚ Los colaboradores tienen inquietudes sobre lo que se planifica y las actividades que se realizan, sin embargo realizan las mismas quedándose con un sentimiento positivo.
- ✚ La falta de comunicación interna que afecta a la institución perderá fuerza cuando enfoquemos la cultura de desarrollo por medio de la rendición de cuentas o reuniones efectivas para solucionar problemas y evaluando todas las actividades.

- ✚ El área de sistemas de computación es en cualquier institución debe ser infaltable, quien no posea esta un paso atrás de instituciones con las que ya cuentan a pesar de ser pequeñas. (Herramientas para realizar su trabajo o función dentro de la institución)
- ✚ El reconocimiento de la eficiencia y desempeño es importante ya que el colaborar se motivará a realizar sus labores diarias de mejor forma y por supuesto se debe buscar la manera más adecuada de evaluarlo por mes, por tiempo de labores o proyectos que se lleven a cabo.
- ✚ Cuando se habla de valores a las instituciones creen que son metas inalcanzables pero el ser humano es tan adaptable que puede ser posible el guardar cambios en su comportamiento pero lo único que nos falta es creer en la compatibilidad del humano, podremos cambiar los distintos problemas con el compromiso de cada uno de los colaboradores poniendo en práctica los valores municipales no solo para el servicio brindado si no para su vida.
- ✚ Las capacitaciones adaptan a los colaboradores a cualquier tipo de situación encontrando la solución adecuada, todo ser humano necesita distraer la mente de lo que generalmente le da stress y la mejor opción es hacerlo de forma guiada con alguien que haga distintas actividades logrando quitarle la opresión mental que contiene.
- ✚ Lo más valioso que puede tener en su interior una institución es colaboradores sumamente comprometidos y estables emocionalmente, esto mejora la eficiencia en sus labores con coaching laboral.
- ✚ La educación necesita un gran apoyo de todos los profesionales que están por cerrar sus distintas carreras para la mejora en la educación.
- ✚ La evaluación externa de comunicación de forma regular y sus opciones para realizarla dan ventaja para saber cómo nos ven desde afuera para que nos llegue ese feedback que necesitamos para estar informados y mejorar la imagen.

Recomendaciones

- ✚ Una solución para la barrera idiomática es decodificar de la mejor manera para contextualizar a todos los vecinos y colaboradores de la institución.
- ✚ El proyecto bien enfocado y realizando cada uno de los pasos específicos quedará constituido como acciones o actividades que las diferentes direcciones de la institución municipal deberá implementar para darle realce a la institución del presente año para los venideros.
- ✚ Apertura de la oficina de sistemas de computación para que exista mayores y mejores controles en cada uno los documentos necesarios para atender mejor al vecino.
- ✚ Apegarse a los valores institucionales para tener mejor auge con la población.
- ✚ Fomentar la cultura en los pobladores con actos cívicos donde podamos resaltar la labor de alguno de los vecinos que ha contribuido al desarrollo del Municipio, crear el espacio recreativo para que las personas puedan salir los fines de semana generando convivencia entre vecinos.
- ✚ Por medio de las distintas redes sociales dar a conocer las diferentes acciones de los empleados municipales para tener más reconocimiento de parte de los vecinos.
- ✚ Las capacitaciones deben ser una mensual para que los colaboradores se encuentren beneficiados y listos para solucionar cualquier acción que les llegue día a día.
- ✚ Los talleres a las diferentes escuelas de Fray Bartolomé deben ser más constantes y de forma permanente para crear una mejora en los estudiantes de los establecimientos.
- ✚ Abrir una escuela de liderazgo a nivel del casco urbano.
- ✚ La renovación del mensaje clave es constante pero debe por lo menos cambiarlo cada 6 meses mínimo y máximo cada año si es un rotundo éxito el mensaje mantenerlo de forma permanente pero solo cambiar la imagen o línea gráfica.
- ✚ El video de valor mensual puede ser presentado por un colaborador y eso subirlo a las distintas redes sociales para tener mejor auge como institución municipal.
- ✚ En cada actividad cultural o capacitaciones como en los pasillos de la Municipalidad deben estar expresados los valores Municipales en un espacio visible.

Referencias Bibliográficas

- ✚ Mercado Torres, Daniela. (México, 2012) Fray Bartolomé de la Casas. Vida y Obra.
- ✚ Covey, Sean. Los 7 hábitos de los adolescentes altamente efectivos. Editorial Grijalvo (Barcelona, España año 2000)
- ✚ Congreso de la República de Guatemala, Constitución Política de la república de Guatemala. (Noviembre, 1993)

Publicaciones Periódicas

- ✚ Memoria de Labores 2021 (marzo 2022) Revista de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

E-grafías

- ✚ Guatemala.com (15-01-2021) Municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://aprende.guatemala.com/historia/geografia/municipio-fray-bartolome-de-las-casas-alta-verapaz/&ved=2ahUKEwi6ztbx8832AhU6SzABHUJPBX8QFnoECCUQAQ&usg=AOvVaw2MjKxLjstFOXLB3Un9S-at> Recuperado: 07-03-2022 Hora:19:45
- ✚ Gobernación Alta Verapaz (Marzo 2022) Monografía de Fray Bartolomé de las Casas https://gubernacionaltaverapaz.gob.gt/?page_id=5758 Recuperado 07-03-2022 Hora: 20:00.
- ✚ Economipedia (06/05/2022), Elementos de la Comunicación. <https://economipedia.com> Recuperada: 06/05/2022 Hora: 9:00
- ✚ Roberto Espinosa (10/05/2022) Elementos de la Comunicación. <https://robertoespinosa.es/2020/11/15/elementos-de-la-comunicacion/> Recuperada:10/05/2022 Hora: 10:00
- ✚ 9 dinámicas de trabajo en equipo altamente efectivas, Gestión de personal. 2022 <https://www.bizneo.com/blog/dinamicas-de-trabajo-en-equipo/> Recuperada: 20-05-2022 Hora:20:20
- ✚ Deberes y derechos de los niños (01-09-2021) <http://dudalia.com/tarea/2wz6> recuperada: 01-06-2022 Hora: 19:00.

- ✚ Los géneros Literarios (15-06-2022) <http://www.tregolam.com/2020/06/generos-literarios/>recuperada: (15-06-2022) Hora: 10:00
- ✚ 10 técnicas para hablar en público, como hablar en público, curso de oratorio, habla como un líder. Publicación (31-05-2022) <http://www.speakercoach.com/> recuperada: (16-06-2022) Hora:12:35

Videografía

- ✚ Tele Fray (25-02-2021) Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz en 4k. <https://youtu.be/C57ux3Yroll> Recuperada: 07-03-2022 Hora: 19:04
- ✚ República (06-04-2017) Fray Bartolomé de las Casas, modelo de desarrollo. <https://youtu.be/Bqlf3CjmOFc> Recuperada: 07-03-2022 Hora: 19:15
- ✚ Canal Maro (06-12-2021) Viva Guatemala presenta: Fray Bartolomé de las Casas <https://youtu.be/L1Ci2oNjflA> Recuperada 07-03-2022 Hora: 19:30

Anexos

Guatemala 7 de Octubre del 2020

A quien corresponda:

Yo Maynor Dario López Díaz con registro académico 200114006 hago constar por este medio que se realizó la revisión de anti-plagio del informe del ejercicio profesional supervisado con el programa: Plagium de la cuenta google a mi nombre realizando la debida verificación, se hace ver que las citas está realizadas mencionando al autor de dicho párrafo o en su historia como tal. De esta cuenta mi trabajo se verifico en 15 ocasiones en porciones de 1000 palabras por ser gratuita la aplicación lo cual arrojó la cantidad de un 9% de plagio a pesar de las citas específicas.

Doy fe de lo expuesto y queda la autorización para revisión del mismo.



Maynor López
Dpi 1611602630101
Registro Académico: 200114006

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022



Registro de Horas de práctica

Nombre del Alumno (a): Maynor Darío López Díaz
No. Carné y DPI: 200114006 /1611602630101
Jefe o Encargado (a): Daniel Mansilla
Institución o Empresa: Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas
Supervisor de EPSL: Krista Ramírez

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA							Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	Cantidad		
1	Del: 01 / Al: 04	Febrero	8	8	8	8	8		40 Horas	Propedéuticos	
2	Del: 07 / Al: 11	Febrero	8	8	8	8	8		40 Horas	Propedéuticos	
3	Del: 14 / Al: 18	Febrero	8	8	8	8	8		40 Horas	Observación y recepción de información	
4	Del: 21 / Al: 25	Febrero	8	8	8	8	8		40 Horas	Observación y recepción de información	
5	Del: 28 / Al: 04	Febrero/ Marzo	8	8	8	8	8		40 Horas	Elaboración de diagnóstico	
6	Del 07 / Al: 11	Marzo	8	8	8	8	8		40 Horas	Elaboración de diagnóstico	

7	Del: 14 / Al:18	Marzo	8	8	8	8	8	8	8	40 Horas	Entrega de diagnostico
8	Del: 21 / Al: 25	Marzo	8	8	8	8	8	8	8	40 Horas	Elaboración de Plan de Comunicación
9	Del: 28 / Al: 01	Marzo/Abril	8	8	8	8	8	8	8	40 Horas	Elaboración de Plan de Comunicación
10	Del: 18 / Al: 22	Abril	8	8	8	8	8	8	8	40 Horas	Elaboración de Plan de Comunicación
11	Del: 25 / Al: 29	Abril	8	8	8	8	8	8	8	40 Horas	Elaboración de Plan de Comunicación
12	Del: 09 / Al: 13	Mayo	8	8	8	8	8	8	8	40 Horas	Entrega de Plan de Comunicación
13	Del: 16 / Al: 20	Mayo	8	8	8	8	8	8	8	40 Horas	Ejecución del Plan de Comunicación
14	Del: 23 / Al: 27	Mayo	8	8	8	8	8	8	8	40 Horas	Ejecución del Plan de Comunicación
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS										560 Horas	

(f)  Daniel Mansilla ORHM



(f)  Krista Ramirez – Supervisor- EPSL

Encuestas de Servicio y de evaluación de capacitación



1. ¿Pudo realizar su trámite dentro de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas?

Sí

No

2. ¿Cuánto tiempo se demoró con su trámite?

3. ¿Le atendieron de forma?

Excelente

Muy buena

Bien

Regular

Mal

4. ¿Cumplimos con sus expectativas en sus trámites?

Sí

No

5. ¿Le gustaría agregar alguna recomendación para la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas?

Sí

No



Instrucciones: Encerrar en un círculo la opción que más se acerca a su opinión, evaluaremos el desempeño del instructor y su tema.

1. ¿Le gusto el tema de capacitación?

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

2. ¿Qué le pareció la exposición del instructor para el taller de capacitación?

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

3. ¿Le pareció correcto el manejo del tiempo para la capacitación?

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

4. ¿Cómo considera la presentación de la capacitación?

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

5. ¿Qué tema le gustaría para las próximas capacitaciones? _____



Instrucciones: Encerrar en un círculo la opción que más se acerca a su opinión, evaluaremos el desempeño del instructor y su tema.

1. ¿Le gusto el tema de capacitación?

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

2. ¿Qué le pareció la exposición del instructor para el taller de capacitación?

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

3. ¿Le pareció correcto el manejo del tiempo para la capacitación?

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

4. ¿Cómo considera la presentación de la capacitación?

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

5. ¿Qué tema le gustaría para las próximas capacitaciones? _____

Infografías para Escuela



EL GOBIERNO ESCOLAR



El gobierno escolar es de los estudiantes. Los alumnos y las alumnas eligen y organizan su propio gobierno, forman comisiones y llevan a cabo proyectos creativos en beneficio de ellos mismos, de la escuela y comunidad en general la que pertenecen.

Esta formado por:





 EPS Ciencias de la Comunicación
 Maynor Darío López Díaz
 Municipio de Fray Bartolomé de la Casas
 Comunidad Nueva Libertad, Escuela María Chinchilla



DERECHOS Y DEBERES DEL NIÑO





1. Derecho a la Igualdad.
2. Derecho a una protección especial.
3. Derecho a tener un nombre y una nacionalidad.
4. Derecho a comprensión y amor de tu familia y la sociedad.
5. Derecho a educación gratuita.
6. Derecho a divertirse y jugar.
7. Derecho a la atención.
8. Derecho contra el abandono infantil.
9. Derecho a recibir una educación integral.
10. Derecho a la vida y al desarrollo integral.

En cada país establece en su constitución derechos que adquiere un niño con solo estar concebido y que su familia radique en un lugar específico. Sus deberes los adquiere al momento de tener una familia que le de formación integral y donde el niño pueda desarrollarse por medio de su contexto.

1. Respetar a sus mayores.
2. Respetar a sus semejantes.
3. Respetar las normas de cualquier lugar.
4. Respetar y cuidar el medio ambiente.
5. Respetar los símbolos patrios.
6. Cumplir obligaciones escolares.
7. Decir la verdad y no mentir.
8. Cuidar su cuerpo.
9. Realizar tareas del hogar.
10. Respetar ideas y derechos de otros.

EPS Ciencias de la Comunicación
 Maynor Darío López Díaz
 Municipio de Fray Bartolomé de la Casas
 Comunidad Nueva Libertad, Escuela María Chinchilla



Genero Narrativo

1. *Novela*
2. *Cuento*
3. *Fábula*
4. *Leyenda*
5. *Epopéya*
6. *Poema Épico*

GÉNEROS LITERARIOS

Son las diferentes grupos o categorías en que podemos clasificar las obras literarias atendiendo a su contenido y estructura.



Genero Didáctico

1. *Ensayo*
2. *Biografía*
3. *Carta*
4. *Diálogo*
5. *Discurso*
6. *Oratoria*
7. *Artículos Científicos*

Genero Lirico

1. *Égloga*
2. *Elegía*
3. *Oda*
4. *Sátira*
5. *Soneto*
6. *Madrigal*

Genero Dramático

1. *Tragedia*
2. *Comedia*
3. *Drama*
4. *Entremés*
5. *Sainete*

EPS Ciencias de la Comunicación
 Maynor Darío López Díaz
 Municipio de Fray Bartolomé de la Casas
 Comunidad Nueva Libertad, Escuela María Chinchilla



- Tips para mejorar lectura:
1. *Haz de tu tiempo de lectura un momento agradable.*
 2. *Aleja cualquier distracción mientras lees.*
 3. *Es válido cambiar de libro si es aburrido (o no te gusta)*
 4. *No te preocupes por la velocidad de lectura.*
 5. *Comparte la experiencia con tus amigos y familia.*
 6. *Lleva tu libro contigo para aprovechar el tiempo.*

HÁBITOS DE LECTURA

La lectura y la escritura puede lograr que tengas una vida con más cultura y mejorar la economía de su familia.



En que nos ayuda?

1. *Reduce el nivel estrés.*
2. *Fomenta pasatiempos positivos.*
3. *Aumenta la cultura.*
4. *Fomenta la creatividad e imaginación.*
5. *Aumenta la agilidad mental.*
6. *Favorece las relaciones interpersonales.*

Propuesta de libros a Leer:

1. *Legendas de Guatemala.*
2. *El Señor Presidente.*
3. *Obras completas y otros cuentos.*
4. *La Oveja Negra y Demás Fabulas.*
5. *Guayacán.*
6. *La Mansión del Pájaro Serpiente.*

EPS Ciencias de la Comunicación
 Maynor Darío López Díaz
 Municipio de Fray Bartolomé de la Casas
 Comunidad Nueva Libertad, Escuela María Chinchilla

Guías e informes de Capacitaciones



Guatemala Julio 2022

Guía de Géneros Literarios

Propósito

Este taller te ayudara a conocer de mejor manera los géneros literarios y perseverar en el uso de los mismos en los diferentes ambientes donde se desenvuelvan los niños comprendidos entre 08 y 17 años.

Materiales

Pizarrón, marcadores, yeso, hojas y lapiceros.

Duración

1 Hora en cada encuentro

Antes de conocer los géneros literarios se darán a conocer los Derechos y deberes de los niños en para que tomen conciencia del para que estudian.

Contenidos:

Derechos de un niño.

1. Derecho a la Igualdad sin distinción de etnia, religión o nacionalidad.
2. Derecho a una protección especial para crecer física, mental y socialmente sanos y libres.
3. Derecho a tener un nombre y una nacionalidad.
4. Derecho a la alimentación, vivienda y atención médica.
5. Derecho a educación y atenciones especiales, física o mentalmente.

6. Derecho a comprensión y amor de tu familia y la sociedad.
7. Derecho a educación gratuita.
8. Derecho a divertirse y jugar.
9. Derecho a la atención y ayuda preferente en caso de peligro.
10. Derecho a ser protegido contra el abandono y trabajo infantil.
11. Derecho a recibir una educación que fomente la solidaridad, amistad y justicia.
12. Derecho a la vida y al desarrollo integral.

Deberes de los niños en Guatemala

1. Respetar a las personas mayores, en particular a su padre y su madre.
2. Respetar a sus semejantes, sin hacer distinciones de nacionalidad, género, religión o cualquier otra razón.
3. Respetar las normas que rigen en la sociedad, en la escuela y en cada casa.
4. Respetar y cuidar el medio ambiente en todas sus formas.
5. Respetar los símbolos patrios y las tradiciones nacionales.
6. Cumplir con las obligaciones escolares.
7. Decir la verdad y no mentir, en particular al hablar con sus padres.
8. Cuidar su cuerpo, su higiene personal y su salud así como respetar el cuerpo de los demás.
9. Prestar colaboración en las tareas del hogar de acuerdo a su edad.
10. Respetar las ideas y los derechos de los demás.

Tomado de <http://dudalia.com/tarea/2wz6>

Géneros Literarios

Son los grupos o categorías en que podemos clasificar las obras literarias, según su contenido y estructura. Para el autor, el género literario sirve de modelo de estructura, ya que le permite establecer un esquema previo a la elaboración de su obra.

Género Narrativo

Relata una historia en la que aparecen ciertos personajes en un tiempo y espacios determinados.

1. Novela

Es una obra literaria en la que se narra una acción fingida en todo o en parte y cuyo fin es causar placer estético a los lectores con la descripción o pintura de sucesos o lances interesantes así como de personajes, pasiones y costumbres, que en muchos casos sirven de insumos de la propia reflexión o introspección.

Características:

Narra hechos, reales o ficticios.

Predomina la Narración.

Siempre va tener descripción, dialogo, monologo interior o epístola. Describe en narrativa el ambiente donde se desarrolla la novela.

2. Cuento

Es una narración breve creada por uno o varios autores, puede ser basada ya sea en hechos reales como ficticios, cuya trama es protagonizada por un grupo reducido de personajes y con un argumento relativamente sencillo.

Características:

Es breve y siempre la cuenta una tercera persona como narrador.

Tiene un conflicto central.

Pocos personajes

3. Fabula

Es una composición literaria narrativa breve, generalmente en prosa o en verso, en la que los personajes principales suelen ser animales o cosas inanimadas que hablan y actúan como seres humanos.

Características:

Es narrativa sencilla.

Es breve pero siempre con una moraleja o aprendizaje.

De tres tipos

Situación: un personaje en problemas y otro personaje verbalizan su desgracia.

Agonales:

Personaje con dilema

Personaje antagonista y presenta segunda opción

Estructura:

Introducción por Narrador

Nudo o desarrollo

Desenlace

Moraleja

4. Leyenda

Composición narrativa extensa que narra hechos legendarios, esta se da de forma popular y cuenta un hecho real o fabuloso adornado con elementos fantásticos o maravillosos del folclore y en su origen se transmite de forma oral.

Características:

Tiempo y lugar específico

Hechos naturales o sobrenaturales

Se basa en hecho o suceso histórico concreto

Incluye elementos de realidad y fantásticos para dar realce.

5. Epopeya

Es un relato épico o narrativo, escrito la mayor parte de las veces en verso largo o prosa, que consiste en la narración extensa de acciones trascendentales o dignas de memoria para un pueblo en torno a la figura de un héroe representativo de sus virtudes de más estima.

Características:

Tradiciones o costumbres de una nación o cultura.

Valores de los protagonistas.

6. Poema Épico

Es un relato narrativo, escrito la mayor parte de las veces en verso largo o prosa, que consiste en la narración extensa de acciones trascendentales o dignas de memoria para un pueblo en torno a la figura de un héroe representativo de sus virtudes de más estima.

Características:

Parecido a la epopeya pero de forma corta.

Versos de 6 líneas.

Basado en realidad o parte de realidad y otra ficticia para darle un fin cambiado o que resalte.

Género Lírico

Transmite sentimientos y emociones a través de la voz, entusiasmo e inspiración.

1) Égloga

Composición poética que idealiza la vida de los pastores y del campo para tratar temas humanos generales, como el Amor.

Características:

Pieza de un solo acto teatral
Se basa en música.

2) Elegía

Del género lírico esta composición lamenta la muerte de una persona u otra desgracia que no tiene una forma de medir.

Características:

Dos versos nada más.
Cualquier expresión de dolor.

3) Oda

Esta composición poética del género lírico, normalmente se divide en estrofas o partes iguales, cuyo tono siempre es de alabanza.

Características:

Reflexión poética
Estrofas de 10 líneas cantadas.

4) Sátira

Discurso o composición literaria de forma lírica realizada en prosa o verso en que se critican agudamente las costumbres o vicios de alguien con intención moralizadora, lúdica o meramente burlesca.

Características:

En forma de discurso.

Debe ser cómica

Acontecimiento actual.

5) Soneto

Composición poética compuesta por catorce versos de arte mayor, endecasílabos en su forma clásica. Los versos se organizan en cuatro estrofas, dos cuartetos y dos tercetos.

Características:

Catorce versos

Deben ir encadenados

Dos cuartetos (estrofas de cuatro versos)

Dos Tercetos (estrofas de tres versos)

6) Madrigal

Existen dos la musical y la literaria, la que nos servirá en este momento es la literaria que es una composición breve formada por un número indeterminado de versos heptasílabos y endecasílabos distribuidos al arbitrio del poeta, la rima es consonante y puede quedar algún verso suelto.

Características:

Diversas voces

Texto profano

Diferentes lenguas.

Género Dramático

Se representan o actúan situaciones o conflictos mediante el diálogo frente al público.

Tragedia

Este género teatral enrola al espectador en una fatalidad con desenlace funesto generando un efecto purificador de quien ve la obra con su lenguaje solemne cuyos protagonistas son ilustres y enfrentados de manera misteriosa de forma inevitable a causa de un error fatal o condición de carácter.

Características:

Dramático

Representa temas graves y con desenlace fatídico.

Forma de dialogo.

Comedia

Obra que en especial la que muestra lo ridículo, con elementos que divierten y hacen reír y con un desenlace feliz.

Características:

Uso del humor para transformar, exagerar y ridiculizar el drama.

Malos entendidos y equivocaciones transformadas en disparates.

Drama

Esta obra se realiza en prosa o en verso, en especial aquella que constituye una síntesis de la comedia y la tragedia.

Características:

Acciones del personaje

Situaciones atreves del dialogo

Entremés

Pieza teatral breve, en un solo acto, de tono humorístico, que originalmente se representaba en los entreactos de una comedia o un drama.

Características:

Conecta al público con algún personaje popular.

Burla de alguien por su comportamiento intachable y que no es así.

Sainete

Pieza teatral breve de tema jocoso y normalmente de carácter popular.

Características:

Es larga o breve pero de un solo acto.

Temas humorísticos que reflejan costumbres y lenguajes populares.

Ligereza expresiva

Ambiente popular

Realismo, cualquier tipo de conflicto trasladado a lo gracioso.

Genero Didáctico

Se presentan un tema, se expresa una opinión o se divulgan enseñanzas e ideas.

Ensayo

Es un tipo de texto en prosa que explora, analiza, interpreta o evalúa un tema. Se considera un género literario comprendido dentro el género didáctico. Las características clásicas son un tema serio que sintetiza un tema significativo.

Características:

Es breve

Subjetivo y personal

Información verídica y verificada

Variedad de temas

Biografía

Narraciones sobre la vida de una persona.

Características:

Describe al personaje

Rasgos esenciales de personalidad

Lugares y fechas específicas

Personajes que interactúan con el protagonista

Existen de forma escrita, visual, documental y películas.

Carta

Escrito que una persona dirige a otra para darle noticias y generalmente se envía por correo de forma física y digital.

Características:

Es clara, concisa, precisa y exacta de un destinatario a un receptor.

Excelente ortografía.

Diálogo

Conversación entre dos o más personas que exponen sus ideas y comentarios de forma alternativa.

Características:

Muy expresivo

Gestos

Entonación

Actitud

Discurso

Conjunto de enunciados con que se expresa, de forma escrita u oral, un pensamiento razonamiento, sentimiento o deseo.

Características:

Exponer
Argumentar cada paso
Contextualizar
Información Verificable
Hechos justificables para validez del mismo.
Especializado en el tema.

Oratoria

Arte de hablar en público con elocuencia, con la finalidad de persuadir o conmover al auditorio.

Características:

Quien ora
Sobre qué tema
Publico
Propósito
Profesional
7 minutos
Inicio desarrollo y cierre
Se tomara en cuenta idea, expresión oral, facial, gesticular, corporal, imagen, material, recurso y público.

Artículos científicos

Es un escrito que tiene entidad propia y se publica junto a otros textos en un periódico, en una revista o en un libro. Se dividen en: descriptivo, expositivo, científico, argumentativo, narrativo, literario, publicitario, instructivo, histórico, jurídico, digital y periodístico.

Características:

Postura personal, su opinión.
Libertad de criterio
Analítico
Ideología
Acontecimiento, problema, asunto actual, de interés general o histórico.

Maynor Darío López Díaz
EPS ECC USAC
200114006

Guatemala 08 de junio 2022

Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas
Dirección de Recursos Humanos
Relaciones Públicas
Presente.

Primera diapositiva, presentación del tema y reconocimiento de la importancia de la capacitación, en este taller se llama a la reflexión de que observan en esta primera diapositiva y pues todos logran ver al guía, enlazamos esta imagen con nuestra atención.

Segunda diapositiva, que es atención y si utilizamos la herramienta de la comunicación abierta o cerrada, directa o indirecta. Pregunta que todos hacen para saber sobre la importancia de la atención o servicio, como brindarse con toda la atención hacia el servicio.

Tercera diapositiva, que es el servicio y cómo podemos verlo desde otro punto sin sentirlo un trabajo. Brindar un apoyo en todo su trámite y solucionar hasta donde sea posible dando un poco más.

Cuarta diapositiva, si la atención y el servicio son contrarios o van de la mano. Tu área demuestra cómo eres entonces hay que mejorar su contexto donde está y darnos cuenta de quién es la herramienta más fuerte de la institución.

Quinta diapositiva, dinámica del helado y cada paso para atender bien. En parejas uno le vende algún producto a otro e intentará hacerlo de la mejor manera. Saludar, preguntar lo necesario y solventar lo más pronto posible el trámite. Hacer la diferencia de cómo sería un excelente servicio con buena atención.

Sexta diapositiva, nuestro estado anímico y mental, nuestras emociones siempre estarán pero las puedes modificar y actuar conforme a la situación que te toca que enfrentar. Nuestro pensamiento que es lo mental puede influir en nuestras emociones y mejorar nuestro actuar. Cuál ha sido la mejor y la peor acción que te ha tocado vivir cuando has estado atendiendo a un vecino, quien desee exponer.

Séptima diapositiva, seguimiento a los 10 mandamientos del servicio al vecino que el año pasado se impartió como taller de capacitación.

Octava diapositiva, una acción diaria puede cambiar tu forma de hacer las cosas según se vea como una cultura o un buen acto sobre los demás. La reflexión será cual es la tuya y como impactas la vida de los demás. Podría ser desde tu lugar de trabajo.

Novena diapositiva, la frase de la capacitación que puede aportar a mejoras en nuestro servicio.

Decima diapositiva, agradecimientos y recordatorios, más el área quien ejecuto.

Por este medio hago de su conocimiento la guía con la cual se realizó la capacitación de **“Atención y Servicio al Vecino”** llevadas a cabo en 6 grupos de 23 colaboradores con un total de asistencia de 78 colaboradores de 165 activos para un total del 47% que fueron capacitados con un aprovechamiento de una hora con treinta minutos hasta el momento los días 31 de mayo en el horario de 8:00 y 10:00, el 1 de Junio en los horarios de 8:00, 10:00, 13:30 y 15:30.

Comentarios en boletas de evaluación sobre temas que desean recibir: (están consignadas textualmente)

Para servir Mejor
Como mejorar mí trabajo
Relaciones humanas (9)

Dar un poco más el tiempo
Nuestros derechos como empleados municipales
Ergonomía del Trabajo
Psicología del trabajo
Actividades
Recursos Humanos
Seguridad personal (3)
Los temas que sean importantes para nosotros como seres humanos.
Ética
Valores
Me interesan todos
Comunicación laboral
Para servir mejor
Obligación y derecho del empleado municipal
Atención al Cliente
Tema de decisiones
Rigoberto Macz Caál
Sobre la igualdad de cada uno
Seguimiento atención y servicio al vecino (2)
Más capacitación sobre líder democrático.
Trabajo en equipo
Más capacitación
Ética Profesional (2)
Primeros Auxilios
Seguridad Industrial
Tipo de Vocabulario
Reforzar un poco más sobre la atención.
Lo mismo
Superación Personal (2)
Atención, servicio y protocolo
Los necesarios para ser mejores
Compañerismo

Manejo de Objeciones

Relaciones Interpersonales

Solicitudes expresadas de forma oral a pesar de no estar las autoridades:

Uniformes gratuitos

Código de uniforme

Abrir diálogo con grupo o unidad a la que pertenece para mejorar la parte laboral.

Seguridad Industrial, ya que los trabajadores operativos han matado culebras dentro del monte y los accidentes puedan llegar a pasar.

Loc. Pro. Maynor Darío López Díaz
EPS ECC USAC
Carné: 200114006



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Primera Capacitación a colaboradores de Atención y Servicio al Vecino, colaboradores capacitados 78 de 165 haciendo a un total de 47% de asistencia con un aprovechamiento de una hora con treinta minutos hasta el momento realizadas los días 31 de Mayo en horario de 8:00 AM, 10:00 AM y 01 de Junio en los horarios de 8:00 AM, 10:00 AM, 13:30 AM y 15:30.

Primera diapositiva, presentación del tema y reconocimiento de la importancia de la capacitación, en este taller se llama a la reflexión de que observan en esta primera diapositiva y pues todos logran ver al guía, enlazamos esta imagen con nuestra atención.

Segunda diapositiva, que es atención y si utilizamos la herramienta de la comunicación abierta o cerrada, directa o indirecta. Pregunta que todos hacen para saber sobre la importancia de la atención o servicio, como brindarse con toda la atención hacia el servicio.

Tercera diapositiva, que es el servicio y cómo podemos verlo desde otro punto sin sentirlo un trabajo. Brindar un apoyo en todo su trámite y solucionar hasta donde sea posible dando un poco más.

Cuarta diapositiva, si la atención y el servicio son contrarios o van de la mano. Tu área demuestra cómo eres entonces hay que mejorar su contexto donde está y darnos cuenta de quién es la herramienta más fuerte de la institución.

Quinta diapositiva, dinámica del helado y cada paso para atender bien. En parejas uno le vende algún producto a otro e intentará hacerlo de la mejor manera. Saludar,

preguntar lo necesario y solventar lo más pronto posible el trámite. Hacer la diferencia de cómo sería un excelente servicio con buena atención.

Sexta diapositiva, nuestro estado anímico y mental, nuestras emociones siempre estarán pero las puedes modificar y actuar conforme a la situación que te toca que enfrentar. Nuestro pensamiento que es lo mental puede influir en nuestras emociones y mejorar nuestro actuar. Cuál ha sido la mejor y la peor acción que te ha tocado vivir cuando has estado atendiendo a un vecino, quien desee exponer.

Séptima diapositiva, seguimiento a los 10 mandamientos del servicio al vecino que el año pasado se impartió como taller de capacitación.

Octava diapositiva, una acción diaria puede cambiar tu forma de hacer las cosas según se vea como una cultura o un buen acto sobre los demás. La reflexión será cual es la tuya y como impactas la vida de los demás. Podría ser desde tu lugar de trabajo.

Novena diapositiva, la frase de la capacitación que puede aportar a mejoras en nuestro servicio.

Decima diapositiva, agradecimientos y recordatorios, más el área quien ejecuto.

Solicitudes expresadas de forma oral:

Uniformes gratuitos

Código de uniforme

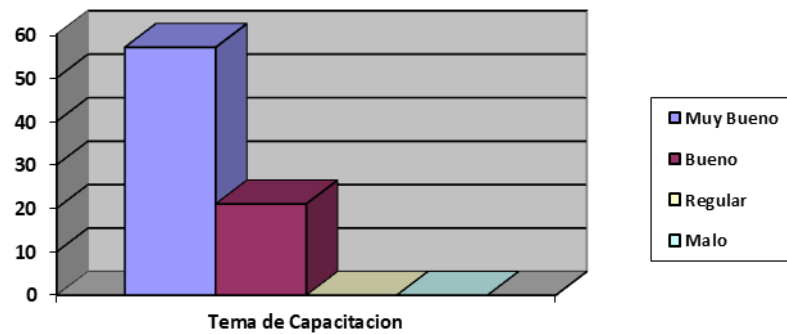
Abrir dialogo con grupo o unidad a la que pertenece para mejorar la parte laboral.

Seguridad Industrial, ya que los trabajadores operativos han matado culebras dentro del monte y los accidentes puedan llegar a pasar.

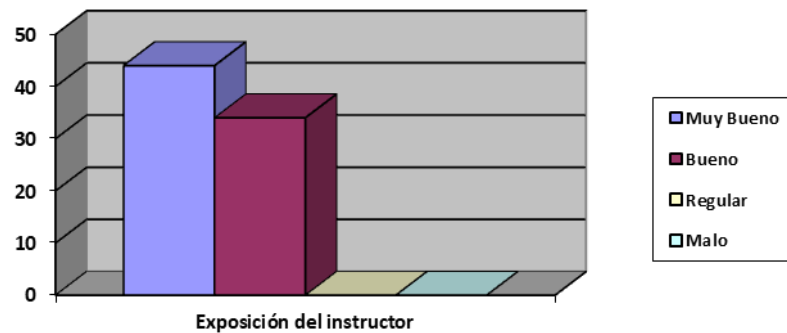
Las gráficas de eficiencia en la capacitación de Atención y servicio al Vecino para colaboradores de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas, evaluación realizada por los mismos colaboradores a quienes se les impartió.

Esta es la opinión de las diferentes preguntas.

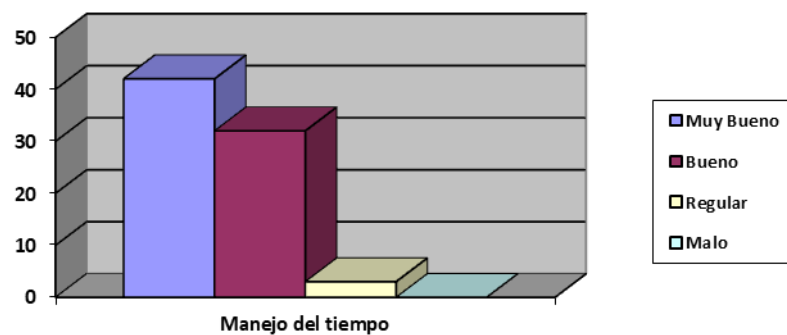
1. ¿Les gusto el tema de capacitación?



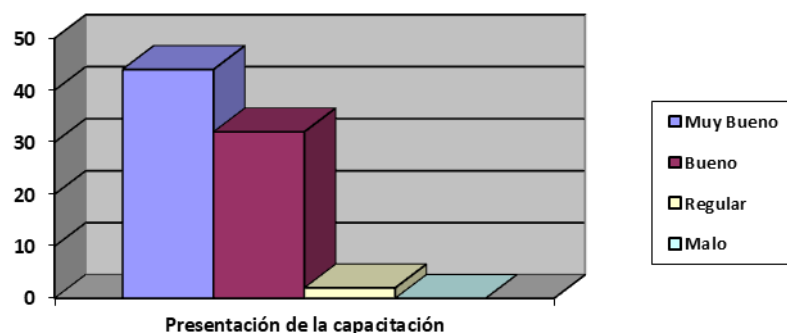
2. ¿Qué le pareció la exposición del instructor para el taller de capacitación?



3. ¿Le pareció correcto el manejo del tiempo para la capacitación?



4. ¿Cómo considera la presentación de la capacitación?



5. ¿Qué tema le gustaría para las próximas capacitaciones?

- Para servicio mejor.
- Como mejorar mí trabajo.
- Relaciones Humanas. (9)
- Dar un poco más el tiempo.
- Nuestro derecho como empleados Municipales.
- Ergonométrica del trabajo y psicología del trabajo.
- Como ser humanos.
- Actividades.
- Recursos Humanos.
- Seguridad personal. (3)
- Los temas que sean importantes para nosotros.
- Ética.
- Valores.
- Me interesan todos.
- Comunicación laboral.
- Para servir mejor.
- Obligaciones y derecho del empleado municipal.
- Atención al Cliente.
- Tema de decisiones. (Toma de decisión)
- Sobre la igualdad de cada uno.
- Seguimiento al tema atención y servicio al vecino. (2)
- Más capacitación sobre líder democrático.
- Trabajo en equipo.
- Más capacitación.
- Ética profesional. (2)
- Primeros Auxilios y seguridad Industrial.
- Tipo de vocabulario.
- Reforzar un poco más sobre atención.
- Atención y servicio al vecino. (Lo mismo)
- Superación Personal (2)
- Atención, servicio y protocolo.
- Los necesarios para ser mejores.
- Compañerismo.
- Manejo objeciones.
- Relaciones interpersonales.

Loc. Pro. EPS ECC Maynor Darío López Díaz

Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas
Despacho Municipal
Relaciones Públicas
Recursos Humanos
Presente.

Por este medio hago de su conocimiento en este informe sobre la actividad de capacitación de trabajo en equipo realizadas de forma práctica los días miércoles 23 y viernes 24 de Junio en los horarios de 8.30 y 14:30 cada podía en 4 grupos de colaboradores.

El porcentaje de asistencia es del 31% de colaboradores Municipales en su totalidad de 50 de 160 realizando dicha actividad en 6 estaciones para que cada una estuviera enlazada con un valor municipal describiendo cada una de las actividades.

Tiempo por actividad de 5 minutos y material a utilizar:

- Responsabilidad = Juego del canal y pelota
- Transparencia = Tiro al blanco por puntos
- Honestidad = Las piedras y el rio.
- Resiliencia = El ciego y su acompañante
- Integridad = Todos y el espacio
- Respeto = Teléfono descompuesto

Explicación:

- Responsabilidad = Juego del canal y pelota, 5 minutos C/A. Reflexión de 25 minutos al final de las 6 estaciones. Tubo de PVC de 4 pulgadas y 6 pelotas de tenis.
- Transparencia = Tiro al blanco por puntos

En este caso utilizamos la palmera con tiro al blanco y se utilizaron la tirar frisbees o pelotas de fútbol americano.

- Honestidad = Las piedras y el Rio (Hojas de reciclaje) 20 por cada grupo, marcas para pasar de un lado al otro sin dejar rastro.
- Resiliencia = El ciego y su acompañante (Venda en los ojos y el compañero le sirve de guía al compañero colaborador.) Cinta para amarrarse en la cabeza, pañuelos.
- Integridad = Todos y el espacio (en 2 hojas de periódico deben entrar los miembros de equipo e ir reduciendo cada vez que lo van logrando)
- Respeto = Teléfono descompuesto (Cada integrante del grupo de colaboradores se coloca a una distancia de 5 o 10 metros para ir pasando la palabra, debiendo de correr y pronunciarla al oído del compañero.)

Cada uno de los grupos participó con un alrededor de 8 participantes y cada grupo con nombre Los Audaces, La Ultima Tribu, Bad Boys, Los Guerreros, Los Invencibles, los indestructibles y Juventud, el espacio utilizado fueron las aéreas verdes de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

Se valoró los comentarios de los compañeros para poder seguir realizando estas actividades que apoyan en la socialización y el empoderamiento de cada uno de ellos en sus puestos como al mismo tiempo el poder conocerse con los demás colaboradores, algunos colaboradores preguntaban sobre la asistencia de algunas oficinas que no se presentaron y como modo de recordatorio es el comentar que toda capacitación es importante.

Sin más, deseo éxito en sus labores,

Loc. Pro. Maynor Darío López Díaz
EPS ECC Carne: 200114006
Cel: 59178266

Presentaciones

Plan Piloto para Coaching Semanal

Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas
Unidos por nuestros valores, unidos por el Desarrollo



Unidos por el Desarrollo

Actividad

- Activación de 15 minutos.
- 2 veces por semana. (Martes y jueves)
- Diversidad: Mímica, Jenga, porra por planta, pasando el aro, carta mayor, manualidades, totito y juegos mentales.
- Objetivo con valores Municipales.
- Frase motivacional.



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Muchas gracias por su atención!

- Quien ama lo que hace tiene un trabajo, quien no lo ama es un desocupado. Facundo Cabral



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Temas de Talleres de Capacitación 2022

Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas
Unidos por nuestros valores, unidos por el desarrollo.



Unidos por el Desarrollo

Temas a Impartir

- Atención y servicio al vecino.
- Motivación de trabajo en equipo.(Practico)
- Como hablar en público.
- Liderazgo.
- Eficiencia y eficacia en el manejo del tiempo.
- Gestión por resultados.
- Uso de Redes sociales y plataformas virtuales.



Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas

Atención y Servicio al Vecino

- Atención versus servicio.
Actividad del helado.
- Manejo de los estados anímico y mental.
Ejemplos de lo peor y lo mejor.
- Una acción diaria.
Cual es la tuya.
- Una hora de Taller.



Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas

Motivación de trabajo en Equipo

- Actividad al aire libre cada grupo con su unidad respectiva para fortalecer valores.
- Unidades más grandes hasta las más pequeñas unificadas.
- Rally por puntos integrando los valores a cada una de las actividades.
Balde con agua(respeto), el canal y la pelota (responsabilidad) , teléfono descompuesto (Integridad), traslado del herido (Resiliencia), mímica(transparencia) y tiro a color(Honestidad).
- Evaluación.
- 2 horas de taller.



Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas

Como Hablar en Público

- Hablar es una arte natural.(informar y comunicarse)
- Actividad de choque.
- Tips para romper paradigma comunicacional.(Imagen ,excusarte, muletillas, punto fijo, saber el nivel de las personas que enfrente, pelota de ansiedad e intercambio de roles.
- Práctica.
- 1 hora de taller.



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Liderazgo

- Liderazgo (Coaching)
- Tipos de liderazgo.(Coaching, visionario, afiliativo, dominante, imitación, democrático)
- Actividad el espejo.
- Actividad la obra de teatro.
- Reflexión final.
- Una hora de Taller.



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Eficiencia y eficacia en el manejo del tiempo

- El tiempo ¿que es para usted?
- El medio que es eficiencia.
- Eficacia acción de servicio por un bien hecho(Felicitación posterior), efectividad individual(Comunicación, Productividad, Compromiso, Responsabilidad y sus competencias)
- Que hace usted para ser diferente. (Vive adelantado o atrasado)
- Una hora de taller.



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Gestión por resultados

- Ente gestor
- Acciones que persiguen algo. (observación para medición)
- Cambio a positivo cada acción.
- Evaluación (procedimiento de lo realmente importante), implementar para gestionar mejor (Ideas), tablero de resultados, Rendición de cuentas Ganar-ganar. Evaluación continua y efectiva.
- 2 horas de taller.



Uso de redes sociales y plataformas virtuales.

- Manejo de medios
- Redes sociales
- Plataformas virtuales (protocolo más la practica)
- Imagen (forma de venderse)
- 2 horas de taller.



Muchas gracias por su atención!

- Los líderes no tienen días malos, intentan minimizar lo malo, sortean los problemas y siempre reflejan un buen estado de ánimo para contagiarlo a su equipo. Anónimo.



Trabajo en Equipo

- Responsabilidad = Juego del canal y pelota
- Transparencia = Tiro al blanco por puntos
- Honestidad = El puente
- Resiliencia = El ciego y su acompañante
- Integridad = Todos y el espacio
- Respeto = Teléfono descompuesto



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Tiempos por Actividad y Material

- Responsabilidad = Juego del canal y pelota de 10 a 15 minutos C/A. Reflexión de 25 minutos al final de las 6 estaciones.
Tubo de PVC de 4 pulgadas pelota de pin pon.
- Transparencia = Tiro al blanco por puntos
Blanco con círculos pelotas de tenis.
- Honestidad = El puente
Marcas para pasar de un lado al otro sin dejar rastro.
- Resiliencia = El ciego y su acompañante
Cinta para amarrarse en la cabeza, pañuelos.
- Integridad = Todos y el espacio
Periódico
- Respeto = Teléfono descompuesto



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Muchas gracias por su atención!

- El trabajo en equipo es la habilidad para trabajar juntos hacia una misma visión. Es el combustible que permite a la gente común conseguir resultados pocos comunes. Andrew Carnegie.



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Atención



- Atención es ponerlo todo en su momento!
- Usted pertenece a la herramienta de comunicación directa entre la Comunidad y el municipio.
- Y eso que?
- Nos permite realizar solicitudes y recibir respuesta de la misma, en un tiempo determinado como en su forma.

Servicio

- Servicio, es un trabajo especial cuando se hace para otra persona.
- Brindar todo el apoyo para que tenga una buena experiencia en todo el proceso del trámite.
- Solucionar hasta donde te sea posible.
- Dar un poco más.



Atención vrs. Servicio

- Son lo mismo?
- Van de la mano?
- Transforma tu aérea.
- La herramienta más importante para la institución cuál es?



¿Quieres un Helado?

- Saludar es sinónimo de grandeza.
- Saber lo que necesita el vecino o cliente!
- Que le puedo ofrecer, el como puedo devolver el tramite y los plazos?
- ¿Quieres un helado? Acción...



Resiliencia

Estado Anímico y Mental

- Anímico son tus emociones esas no las puedes cambiar.
- Mental nuestros pensamientos, son moldeables.
- El pensamiento influye en nuestras emociones.

- Lo peor y lo mejor.



Integridad

10 mandamientos del Servicio al Vecino

1. Todos somos vecinos.
2. Imagen profesional.
3. Actitud de Servicio.
4. Hazlo posible.
5. Cumple tus promesas.
6. Tu haces la diferencia.
7. Ofrece un servicio 100% de calidad.
8. La calidad en el servicio, el vecino la califica.
9. Siempre hay un lugar para mejorar.
10. Satisfacer al vecino, todos somos un equipo.



Una acción diaria

- ✓Que haces para mejorar?
- ✓Que haces para servir mejor?
- ✓Que haces para sentirte mejor?
- ✓Que haces para que en la vida te vaya mejor?

- ✓La tuya cual es?



Muchas gracias por su atención!

- El que no vive para servir, no sirve para vivir.
Madre Teresa de Calcuta.



Gracias por su participación!

- Recuerde al finalizar pasar firmando su asistencia y calificar la exposición.
- Moderador Maynor López, ejecutado por Relaciones públicas y la Dirección Recursos Humanos de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las casas.



Presentación de capacitación como hablar en público



Como Hablar En Público

Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas 2022
Unidos por el desarrollo, unidos por nuestros valores.



La expresión y su evolución

- El cavernícola con gruñidos y gestos.
- Desde su propia existencia empezó con el balbuceo.
- Conocimiento por el oído, aprendizaje del sonido luego la imitación.
- Entre más conocimiento mejor expresión.
- Volumen se obtendrá por la situación que quiera expresar y la forma.



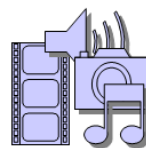
Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas

Responsabilidad

Cualidades de la Voz



- La articulación.
- Tono o entonación.
- Timbre.
- Intensidad o volumen.
- Ritmo.(fluidez)
- Las sensaciones se transmiten.
- Elocuencia (hilo conductor, mente y)



Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas

Transparencia

Cosas que mejoran la Voz y la expresión

- Ritmo.(Practica)
- Modulación.
- Impostación.
- Mejora con los ademanes.
- El aire es muy importante.
- Abrir bien la boca al hablar.
- Levantar la cara.
- Beber agua pura.



Honestidad

Tipos de Voces



- **Voz estentórea** o de trueno: Fuerte, grave, recia y robusta.
- **Campanuda**: Enérgica y retumbante.
- **Argentada**: Voz clara y sonora, de timbre agradable.
- **Cálida**: agradable y armoniosa al oído, juvenil.
- **Metálica**: se la llama nasal.



Resiliencia

Tipos de Voces



- **Cascada**: Típica voz de la tercera edad.
- **Aguardentosa**: Ruda, áspera y algo ronca.
- **Dulce**: La voz mas sensual con cierto grado de ingenuidad o timidez.
- **Atiplada**: Voz chillona y chocante.
- **Blanca**: Voz infantil.



Integridad

Tips



- Dar referencias.
- Ver a un punto específico.
- Hablarle específicamente a una persona en especial.
- Realizar preguntas cuando están murmurando.
- Hacer que hable el público que esta enfrente.
- Utilizar algo que le quite los nervioso tensión al cuerpo como una pelota de esponja.
- Contar como que fuera un amigo o familiar.
- Conocer el tema es lo más importante de todo.
- Un paso adelante.



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Respeto

Tips



Si utiliza micrófono:

- Hablar viendo hacia al frente.
- Estar a una cuarta del micrófono, ni muy pegado, ni muy lejos.
- Si no es el momento de hablar puede apagar el micrófono.
- Hacer prueba de sonido para equalizar su voz.
- Si utiliza audífonos o regreso de sonido a sus oídos hablar con su tono de voz normal. (Quitárselos)
- Si va hablar desde su lugar, siempre debe dirigirse hacia ambos lados donde lo están observando.
- Si existen palabras que no recuerda o le cuesta expresar repasarlas con un lápiz en la boca.
- Vencer el miedo con movimientos corporales. (ademanos)



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Responsabilidad
Transparencia
Honestidad

Que no hacer cuando hablas públicamente



Comunicación
creando futuro

- No dar la espalda.
- Hablar muy bajo.
- Salirse del tema y retomar de mejor manera.
- Hablar de algo que no conocemos o que no estamos seguros.
- Moverse demasiado.
- Burlarse de algo o de alguien cualquier forma. (Darle su lugar)



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Resiliencia
Integridad
Respeto

Manejo del espacio



- Utilizar ropa adecuada.
- Llegar antes e irse de último, cuando es su actividad debe conocer el aérea de buena forma.
- Identificar puntos de referencias.
- Público cargado hacia jerarquías.
- Hablar de algo que no conocemos o que no estamos seguros.
- Retomar de la mejor manera o mucho mejor.
- Moverse demasiado.



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Responsabilidad
Transparencia
Honestidad

Muchas gracias por su atención



- “Debemos creer en el poder y la fuerza de nuestras palabras. Nuestras palabras pueden cambiar el mundo”.
- “Cuando todo el mundo esta en silencio, incluso una voz se vuelve poderosa”
Malala Yousafzai.



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Resiliencia
Integridad
Respeto

Recuerde al momento de salir, llenar los siguientes requisitos



- Por favor pasar a anotarse en los respectivos listados.
- Realizar la evaluación del capacitador.
- Capacitador: Maynor Dario López Diaz



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

Responsabilidad
Transparencia
Honestidad
Resiliencia
Integridad
Respeto

Capacitación jóvenes altamente efectivos

Los 7 hábitos de los jóvenes altamente efectivos (Sean Covey)

Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas
Unidos por nuestros Valores , unidos por el Desarrollo.



Unidos por el Desarrollo

Desarrollo de hábitos de Estudio



- Definir el lugar. (donde te sientas cómodo)
- Tener todos los útiles al alcance.(tiempo)
- Establecer recompensas. (por tiempo o premio)
- Crear una lista de verificación del estudio. (de donde hasta donde y cuales temas has cumplido)
- Organizador del tiempo de estudio.



7 Hábitos

- Ser proactivo. (no esperar a que te soliciten, enfocarte en las cosas que puedes actuar, sin preocuparte en lo que no tienes control)
- Comenzar con el fin en la mente. (que cumplir, fijar tus valores y metas)
- Poner primero lo primero. (decisión 5 minutos, priorizar y administrar tu tiempo con las cosas importantes primero)
- Pensar ganar-ganar (habilidoso, llevarse bien con los demás, somos iguales, superior o inferior nadie lo es)



7 Hábitos

- Buscar entender y ser entendido. (escuchar y expresar, ponerse en los zapatos de los demás)
- Sinergizar (ambiente, contexto, apoyo o contra, solucionar en conjunto)
- Afilar la sierra (para que te prepares, renovar y reforzar tu cuerpo, mente, corazón y alma)



Aportes para tu vida



- Ejercer control sobre tu vida
- Mejorar tus relaciones con los amigos
- Tomar decisiones más prudentes
- Llevarte bien con tus padres
- Sobreponerte a las adicciones
- Definir tus valores y lo que es más importante
- Hacer más cosas en menos tiempo
- Aumentar tu seguridad
- Ser feliz
- Hallar un equilibrio entre la universidad, los amigos, el trabajo y todo lo que tu deseas hacer.



Rico o pobre

- Es un estado mental.
- Te conoces?
- Acción generadora
- Como te vendes?
- Tu tienes dinero o tus padres?
- Emprender
- Conocer el mundo!
- Que has ganado?
- Ya declaraste lo que quieres para tu vida?
- Ser feliz es una forma de vivir!



Una acción diaria

- ✓Que haces para mejorar?
- ✓Que haces para servir mejor?
- ✓Que haces para sentirte mejor?
- ✓Que haces para que en la vida te vaya mejor?

- ✓La Tuya cual es?



Muchas gracias por su atención!

- El hábito no hace al monje vivir. Humberto Eco. Refrán o Proverbio?



Presentación de Examen Privado



EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
2022

Campaña de Imagen y Fortalecimiento de
Valores de la Municipalidad de Fray
Bartolomé de las Casas.

Elaborado por: Maynor Darío López Díaz



EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
2022

OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO

Reconocer las debilidades en el área de comunicación, específicamente la comunicación interna y externa que afecta las distintas relaciones que tengan que ver con la institución Municipal.



EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
2022

METODOLOGÍA

Tipo de investigación y enfoque de Técnicas

- Observación sistemática
- Análisis de contenido
- Entrevistas
- Documentos
- Encuestas (cuantitativo, 116 de 150 colaboradores como muestra)



<https://docs.google.com/forms/d/1gaTaCx7JV7VAp1gVxL7L034msPrdMrTOTXfj-E54YY4/edit?chromeless=1>



Principales problemas detectados:

1. Comunicación interna rota.
2. Comunicación externa sin base sólida.
3. Imagen débil por falta de diagnósticos de Comunicación.



Objetivos del plan de comunicación

1. Dar a conocer los valores institucionales con acciones que generen confianza a los vecinos.

Objetivos Específicos:

1. Capacitar al personal para brindar servicio de calidad.
2. Motivar al personal para que su estado de ánimo sea superior para la atención al vecino.
3. Generar acciones que lleguen a los colaboradores y vecinos para que exista evidencia de lo que se realiza para el Municipio creando confianza en lo que se realiza, mejorando la comunicación en sus formas y con todos sus elementos.



Tácticas y Actividades Ejecutadas

Municipalidad Fray Bartolomé de las Casas, A.V.



En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Juventud, el día de hoy lunes 08 de agosto se realizó, por primera vez, el evento Joven Alcalde por un Día, donde se envió a Ian Samuel Gutiérrez Max, estudiante del Colegio Fray Bartolomé de las Casas.



Cronograma de Actividades

Actividad o producto de Comunicación	Objetivos Específicos	Secuencia	Recurso Humano	Área Geográfica De Impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Escapado del Mes	Fomentar el servicio al Cliente en los colaboradores.	Cada fin mes	Oficial RRPP	Municipalidad de FBC	Cliente Interno	29-07-2022
Buzón de Sugerencias	Saber del vecino lo que pensamos que otros de servicio municipal.	A diario, hasta el momento no hay sugerencias.	Encargado de Centro de Información	Casco urbano FBC.	Cliente externo	10-06-2022
Video de Valor	Patrocinación concreta, sobre a qui se invita cada mes y quien tiene el servicio.	Cada lunes según lo solicitado. (Semanal)	Todos los colaboradores.	Municipalidad de FBC y su casco urbano.	Cliente Interno y externo.	Pendiente de autorización.
Mensaje Claro	Realizar los mensajes institucionales con claridad y precisión.	Por periodicidad realizada.	Por direcciones y RRPP pública.	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno.	15-08-2022
Siete talleres de Capacitación	Visar el servicio al vecino público.	1 por mes.	Episista ECC de RRPP.	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno.	15-06-2022 en adelante.
Coaching Táctico	Realizar talleres que generen mejor servicio.	1 semanal.	Solicitado por cada oficina.	Municipalidad de FBC.	Cliente Interno y externo.	15-08-2022 hasta la fecha.
Talleres Círculos Libres	Mejora en la educación, mejorar en la cultura.	6 sesiones	Episista ECC de RRPP.	Casco Urbano FBC.	Cliente externo, Escuela María Chocilla, Nueva Libertad.	25-07-2022 al miércoles 28-08-2022
Banceros de Valores	Mejor institucional	Una en cada actividad	Oficial RRPP	Territorio Municipal	Interno y externo.	01-08-2022
Episista de valores	Mejorar el servicio al vecino público.	Una en cada actividad	Oficial RRPP	Territorio Municipal	Interno y externo.	01-08-2022



EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
2022

Capacitaciones



@MuniFrayBartolomeDeLasCasas

<https://munifrayblascasas.Gob.gt>

<https://www.Facebook.com/MuniFrayBartolomeDeLasCasas/>



EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
2022

CONCLUSIONES

El manejo de imagen se evoluciona cada cierto tiempo.
El conjunto de acciones debe ser conocida y manejada por todos los colaboradores.
El equilibrio de la comunicación interna y externa nos indicara el nivel de desarrollo de la Institución Municipal.

RECOMENDACIONES

Apertura de oficina de Sistemas de Computación.
La capacitación debe ser mensual o constante y asertiva sabiendo del proceso organizacional.
La comunicación se maneja abierta o cerrada.

Municipalidad Fray Bartolomé de las Casas, A.V.
Ella es Ingrid Nineth Pec Chun, Ratz'um K'iche'. Representará a Fray Bartolomé de las Casas, A.V. en el certamen de Princesa Tezulutlan el próximo sábado 18 de junio en la Ciudad Imperial de Carlos V, Cobán, A.V. en un evento que enaltece y busca rescatar las costumbres mayas en Guatemala.
Desde Muni Fray le enviamos un cordial saludo.



EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
2022

PREGUNTAS



Unidos por el Desarrollo

Funciones del Canal de televisión Muni Fray solicitada a mi persona para generar la programación y segmentos para imagen de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas.

Guatemala 09 de Mayo 2022

Canal de Televisión Muni Fray

Un canal de televisión es un tipo estación emisora que transmite audio y video a receptores de televisión en un área concreta. Una forma de transmisión es enviando señales de radio especialmente codificados por el aire, lo que denominado es televisión terrestre.

Objetivo Principal

Dar, manifestar, transmitir, comunicar la información concerniente a la Municipalidad de Fray Bartolomé de las casas para que el vecino tenga la opción de ver, escuchar y así poder estar informado sobre temas de cada una de las unidades que sean de su interés, comunicación masiva ante la población.

Ubicación

Estaría ubicado en las instalaciones de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas, segundo nivel, Barrio San José del casco urbano.

Ubicación de Transmisión Análoga

Por medio de difusión digital en televisión por cable local de suscripción pagada en esta localidad o territorio, elegir en el canal número tal con horario de transmisión de 6:00 AM hasta las 9:00 PM con distintos segmentos en su programación. Será una estación emisora que transmite audio y video a receptores de televisión en un área concreta. Su forma de transmisión es enviando señales de radio especialmente codificadas por aire denominada televisión terrestre.

Material

Micrófonos, cámaras digitales, computadoras portátiles, paneles para set y los distintos materiales que se utilizarán para dar vida en diseño y gráficamente hablando.

Programación del Canal

Estará distribuida desde las 6:00 hasta las 21:00 horas de lunes a domingo con distribución de segmentos según sean necesarios y que contribuyan a los espacios necesarios para que la audiencia sea amplia y grata a los espectadores del municipio de Fray Bartolomé de las Casas.

Segmentos

Información Municipal (Noticias)

De lunes a domingo

Actividades: Proyectos, actividades por direcciones y actividades del Alcalde.

Tiempo de dos horas cada día de la semana.

Horario: 6:00 a 8:00

Orden de Noticias

6:00 a 6:05 la bienvenida

6:06 a 6:10 Noticias urgentes

6:11 a 6:15 Celebraciones semanales.

6:16 a 6:20 Actividades Municipales semanales

6:21 a 6:25 Servicio Social

6:26 a 6:30 **Anuncios**

6:31 a 6:35 Nacionales

6:36 a 6:40 Internacionales

6:41 a 6:45 política

6:46 a 6:50 Farándula

6:51 a 6:55 Económicas

6:56 a 7:00 **Anuncios**

7:01 a 7:05 Noticias para la Mujer

7:06 a 7:10 Noticias sobre educación

7:11 a 7:15 Noticias del Ambiente

7:16 a 7:20 Clima
7:21 a 7:25 Moda
7:26 a 7:30 **Anuncios**
7:31 a 7:35 Noticias del estado y otros Municipios
7:36 a 7:40 Religión
7:41 a 7:45 COCODES
7:46 a 7:50 COMUDES
7:51 a 7:55 Consejo Municipal
7:56 a 8:00 **Anuncios**

Ambiental

De lunes a domingo.

Actividades: Como cuidar el agua, reciclaje, tren de aseo, aprovechamiento de desechos, IUSI pago para uso propio del municipio en mejora del ambiente y por supuesto la gestión del vivero municipal.

Tiempo de 2 horas cada día de la semana.

Horario: 8:00 a 10:00

8:00 a 8:05 Bienvenida
8:06 a 8:10 Aprovechamiento del agua
8:11 a 8:15 Clases de plantas (Vivero)
8:16 a 8:20 Abono casero
8:21 a 8:25 Plantas medicinales
8:26 a 8:30 **Anuncios**
8:31 a 8:35 Entorno natural
8:36 a 8:40 Entorno artificial
8:41 a 8:45 Uso de la Madera
8:46 a 8:50 Ornamentación
8:51 a 8:55 Plagas
8:56 a 9:00 **Anuncios**
9:01 a 9:05 Preparación de terreno para cultivo
9:06 a 9:10 Huertos
9:11 a 9:15 Reciclaje

9:16 a 9:20 Tipos de Grama vrs. Pasto
9:21 a 9:25 Hidratación de flora.
9:26 a 9:30 **Anuncios**
9:31 a 9:35 Educación ambiental/Residuos solidos
9:36 a 9:40 Tecnología y ambiente.
9:41 a 9:45 Cloración del Agua
9:46 a 9:50 Tren de aseo, cultura ambiental.
9:51 a 9:55 Arbitrios que sirven para uso en ambiente (IUSI)
9:56 a 10:00 **Anuncios**

Cultura

De lunes a domingo.

Actividades: Grabar 2 cursos de manualidades de todo tipo por día.

Turismo local por con el apoyo de las reinas del Municipio (Conociendo Tu Municipio)

Tiempo de 2 horas cada día de la semana.

Horario: 10:00 a 12:00

10:00 a 10:05 Festejo del mes

10:06 a 10:10 Tradiciones de Fray Bartolomé de las Casas

10:11 a 10:15 Leyendas de Fray Bartolomé de las Casas

10:16 a 10:20 Costumbres de Fray Bartolomé de las Casas

10:21 a 10:25 Temporadas del Municipio

10:26 a 10:30 **Anuncios**

10:31 a 10:35 Fervor religioso

10:36 a 10:40 Recreación del Municipio

10:41 a 10:45 Expresión artística

10:46 a 10:50 Civismo

10:51 a 10:55 Fiestas patronales

10:56 a 11:00 **Anuncios**

11:01 a 11:05 Capacidades especiales

11:06 a 11:10 Inclusión por capacidad

11:11 a 11:15 Inclusión de género

11:16 a 11:20 Idiomas

11:21 a 11:25 Casa de la Cultura

11:26 a 11:30 **Anuncios**

11:31 a 11:35 Personajes emblemáticos

11:36 a 11:40 Entrevista de Semblanza

11:41 a 11:45 Valores Municipales

11:46 a 11:50 Caseríos y aldeas

11:51 a 11:55 Microregiones y regiones.

11:56 a 12:00 **Anuncios**

Deportes

De lunes a domingo.

Actividades: Calendarios, Horarios, escenarios o lugares donde se llevaran a cabo los diferentes encuentros deportivos de Futsal, Baloncesto y Fútbol. Tablas de posiciones, por supuesto las diferentes polémicas y sus casos.

Tiempo de 2 horas cada día de la semana.

Horario: 12:00 a 14:00

12:00 a 12:05 Flash informativo en deportes

12:06 a 12:10 Personaje deportivo de la semana

12:11 a 12:15 La franja y sus calendarios deportivos

12:16 a 12:20 La charla Técnica por deporte

12:21 a 12:25 Cronistas deportivos

12:26 a 12:30 **Anuncios**

12:31 a 12:35 Entrevista con el protagonista (Futsal)

12:36 a 12:40 Entrevista con el Protagonista (Baloncesto)

12:41 a 12:45 Entrevista con el protagonista (Fútbol)

12:46 a 12:50 Historia del deporte en Fray Bartolomé de las Casas

12:51 a 12:55 Personal a cargo del deporte en Fray Bartolomé de las Casas.

12:56 a 13:00 **Anuncios**

13:00 a 13:05 Proyectos deportivos y mantenimiento de instalaciones

13:06 a 13:10 Beneficios del deporte

13:11 a 13:15 El gimnasio en tu Municipio

13:16 a 13:20 Reglas del deporte (Normas del futsal, baloncesto y fútbol)

13:21 a 13:25 Beneficios del descanso

13:26 a 13:30 **Anuncios**

13:31 a 13:35 Beneficios de la alimentación.
13:36 a 13:40 La hidratación
13:41 a 13:45 Sedentarismo
13:46 a 13:50 Procesos de adaptación de cuerpo.
13:51 a 13:55 Un buen calentamiento un buen rendimiento.
13:56 a 14:00 **Anuncios**

Mujer

De lunes a domingo.

Las diferentes mujeres de nuestro municipio por medio de la Dirección Municipal de la Mujer presentaran diversos puntos importantes para la valoración de la mujer con personajes que brinden charlas, capacitaciones o motivación para cada una de las televidentes del canal.

Tiempo de 2 horas cada día de la semana.

Horario: 14:00 a 16:00

14:00 a 14:05 Mujer tu realidad
14:06 a 14:10 Espacio de la mujer en la Municipalidad
14:11 a 14:15 Actividades de la Esposa del Alcalde
14:16 a 14:20 Emprendimiento de la Mujer.
14:21 a 14:25 Vestuario de la Mujer en Fray Bartolomé de las casas.
14:26 a 14:30 **Anuncios**
14:31 a 14:35 Salud para tu cuerpo
14:36 a 14:40 Mujer y familia
14:41 a 14:45 Sentirse bien (maquillaje)
14:46 a 14:50 El rol de la mujer
14:51 a 14:55 Pedicure
14:56 a 14:50 Métodos de control de embarazos.
14:56 a 15:00 **Anuncios**
15:01 a 15:05 Manicure
15:06 a 15:10 El embarazo y sus etapas
15:11 a 15:15 Salones de belleza (estilos de peinado)
15:16 a 15:20 Salones de belleza (Corte de Cabello)
15:21 a 15:25 Cultora de belleza

15:26 a 15:30 **Anuncios**

15:31 a 15:35 Informativo para mujeres y comunitarias

15:36 a 15:40 Tips para aprovechar las compras del mercado.

15:41 a 15:45 De casa en casa (actividades realizadas en aldeas o regiones)

15:46 a 15:50 Mujer y casa.

15:51 a 15:55 Servicio social

15:56 a 16:00 **Anuncios**

Juvenil

De lunes a domingo

Actividades: Revista con actividades tecnológicas, académicas y sus opciones hoy en día, emprendimiento, estudios técnicos, arte y cultura, capacidades distintas y sus efectos en la sociedad, farándula, las nuevas generaciones.

Tiempo de 2 horas cada día de la semana.

Horario: 16:00 a 18:00

16:00 a 16:05 Los 10 más escuchados

16:06 a 16:10 Técnico que estudias

16:11 a 16:15 Nota del día

16:16 a 16:20 Obras realizadas por jóvenes

16:21 a 16:25 Notas Científicas

16:26 a 16:30 **Anuncios**

16:31 a 16:35 Farándula

16:36 a 16:40 Cocina

16:41 a 16:45 Cartelera de películas en canales de cable

16:46 a 16:50 El vicio de leer.

16:51 a 16:55 Fotografía

16:56 a 17:00 **Anuncios**

17:01 a 17:05 Moda

17:06 a 17:10 Tips deportivos

17:11 a 17:15 Anuncios personales

17:16 a 17:20 Presentación Personal

17:21 a 17:25 Destino local

17:26 a 17:30 **Anuncios**
17:31 a 17:35 Destino internacional
17:36 a 17:40 Curiosidades de Fray Bartolomé de las Casas
17:41 a 17:45 Aprendiendo a bailar
17:46 a 17:50 Horóscopo
17:51 a 17:55 Chiste de fray
17:56 a 18:00 **Anuncios**
18:01 a 18:05 Redes Sociales
18:06 a 18:10 El cantante del día
18:11 a 18:15 Literatura Joven
18:16 a 18:20 Aprovechando el tiempo.
18:21 a 18:25 Alcalde por un día.
18:26 a 18:30 **Anuncios**
18:31 a 18:35 Cartelera de la Casa de la Cultura
18:36 a 18:40 Sociedad
18:41 a 18:45 Mundo digital
18:46 a 18:50 Deporte Extremo
18:51 a 18:55 Actividades cercanas
18:56 a 19:00 **Anuncios**

Un café en la Muni (entrevista)

De lunes a domingo.

Actividades: Entrevista a personajes de Fray Bartolomé de las Casas que sean emblemáticos en sus distintas profesiones.

Tiempo de 2 horas cada día de la semana.

Horario: 18:00 a 19:00

18:00 a 18:15 Entrevista con personaje parte 1

18:16 a 18:20 **Anuncio**

18:20 a 18:35 Entrevista con personaje parte 2

18:36 a 18:40 **Anuncio**

18:40 a 18:55 Entrevista con personaje parte 3

18:56 a 19:00 **Anuncio**

Conociendo tu Muni Fray

De lunes a domingo.

Actividades: Misión, Visión, Valores Municipales, colaboradores con más tiempo y actividades que brindan apoyo a la mejora del servicio de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas como Talleres o Capacitaciones al personal.

Tiempo de 2 horas cada día de la semana.

Horario: 19:00 a 21:00

19:00 a 19:05 Valores Municipales

19:06 a 19:10 Secretaria Municipal

19:11 a 19:15 Dirección Municipal de Planificación (DMP)

19:16 a 19:20 Dirección Municipal de Servicios Públicos (DSP)

19:21 a 19:25 Relaciones Públicas

19:26 a 19:30 **Anuncios**

19:31 a 19:35 Dirección Municipal de la Mujer (DMM)

19:36 a 19:40 Oficina IUSI

19:41 a 19:45 Catastro

19:46 a 19:50 Juzgado de Asuntos Municipales y de tránsito (JAMyT)

19:51 a 19:55 Policía Municipal de Tránsito PMT

19:56 a 20:00 **Anuncios**

20:00 a 20:05 Unidad de Gestión Ambiental Municipal (UGAM)

20:06 a 20:10 Dirección de Recursos Humanos

20:11 a 20:15 Oficina Municipal de Agua y Saneamiento (OMAS)

20:16 a 20:20 Centro de Cultura y Deportes

20:21 a 20:25 Oficina Municipal de la Niñez, Adolescente y Juventud

20:26 a 20:30 **Anuncios**

20:31 a 20:35 Unidad de Información Pública Municipal

20:36 a 20:40 Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal (DAFIM)

20:41 a 20:45 Auditoría Interna

20:46 a 20:50 Policía Municipal (PM)

20:51 a 20:55 Coordinadora Municipal para la Reducción de desastres (COMRED)

PMT

De lunes a domingo.

Actividades: Educación vial, normas y reglas del peatón, uso adecuado de los distintos vehículos para transitar y desarrollo urbano (Catastro).

Tiempo de 2 horas cada día de la semana.

Horario: Intercalar por Relleno

00:00 a 00:05 Señalización peatonal

00:06 a 00:10 Señalización vehicular

00:11 a 00:15 Reglamento Vial

00:16 a 00:20 Mantenimiento de carreteras

00:21 a 00:25 Operativos de Transito

00:26 a 00:30 **Anuncios**

00:31 a 00:35 Flash informativo de accidentes

00:36 a 00:40 Avisos de desvíos trabajos de reparación.

00:41 a 00:45 Licencias y sus especificaciones

00:46 a 00:50 MAYCOM y sus tramites

00:51 a 00:55 Uso del Casco

00:56 a 01:00 **Anuncios**

01:00 a 01:05 Uso del cinturón de seguridad

01:06 a 01:10 Efectos de las estupefacientes, bebidas energizantes y alcohólicas en conductores.

01:11 a 01:15 Manejar de noche

01:16 a 01:20 Manejar de día

01:21 a 01:25 Derechos del conductor en puestos de registro

01:26 a 01:30 **Anuncios**

01:31 a 01:35 Estacionamientos especiales

01:36 a 01:40 Formas de parquearse

01:41 a 01:45 Nuevos vehículos y su circulación.

01:46 a 01:50 Las diferentes tipos de calles.

01:51 a 01:55 Implementos del vehículo (legal o ilegal)

01:56 a 02:00 **Anuncios**

Presupuesto y ahorro

Costo de Q2200.00 por 30 minutos un día en estéreo Fray a la semana para espacio Radial lo que el costo de transmisiones sería de Q52, 800.00 al mes de lunes a domingo el problema es que solo es de forma verbal todo el día y al cambio de un costo menor sería completamente visual. El costo solo de aparatos que aseguren la transmisión sería de Q50, 000.00 quetzales que solo es lo de un mes de transmisión completa en radio.

El costo por minuto en tv nacional va en 500 mil quetzales, el tener un canal de televisión es el método más productivo en la comunicación de masas, es la comunicación efectiva por su método visual o gráfico. Con lo comprado se puede volver un Canal auto sostenible por sus pautas externas y desarrollar de mejor manera cada segmento.

Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz
08 de Junio de 2022.

Arnoldo Fontana Hércules
Alcalde Municipal
Fray Bartolomé de las Casas
Relacione Públicas
José Juan Yat
Presente:

Por este medio me permito saludarlo, deseando éxitos en sus actividades y a la vez aprovecho la oportunidad para la promoción de las siguientes actividades para aumentar la presencia en redes sociales:

- ✓ En el área de Fray Bartolomé de las Casas las redes sociales más utilizadas, Facebook, WhatsApp y Tik Tok. Las demás redes sociales no se utilizan por desconocimiento. (Sondeo colaboradores)
- ✓ Las redes más utilizadas por el personal son Facebook, WhatsApp, Instagram y Tik Tok.
- ✓ Formas de replicar, por medio de nuestros colaboradores solicitar de apoyo a cada oficina con número de teléfono y nombre de la persona, hacer un grupo de WhatsApp donde estén los que desean colaborar trasladando cada video a sus estados y por su puesto si tiene Facebook reenviarlo con las slogan de Unidos por el desarrollo o dependiendo de la actividad poner palabras claves secundarias y el slogan de forma final.
- ✓ Cada lunes subiremos por los diferentes medios de difusión un video enlazado a un valor de la institución para generar asimilación, reflexión y modificación de actitudes para mejorar en nuestras labores tanto de forma interna y externa.
- ✓ Habilitar Tik Tok con un contenido entretenido o de momentos graciosos donde se realizan actividades con los colaboradores para posicionamiento de nuestra marca que sería la imagen de nuestra Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas. Este formato es atractivo y entretenido por cual podría ser la mejor herramienta de llegar a la población.

- ✓ El Instagram que quede habilitado para cualquier de los colaboradores pueda dar apertura a una línea de trabajo al momento de una actividad de la Municipalidad con la máxima autoridad a cargo.
- ✓ Para la entrada y salida de vecinos a las instalaciones de la Municipalidad, el control también se llevara por medio de google forms y la Tablet que estará a cargo de la Policía Municipal.
- ✓ Para nuestro buzón de sugerencias para que quede adecuado de forma digital, se realizó la encuesta de servicio que quedará con el buzón físico y también se realizara por medio de google forms la encuesta de servicio para poder digitalizar la encuesta por medio de la Tablet.

Podemos desde estas plataformas relucir la imagen del Señor alcalde con mucho carisma y naturaleza, más la buena labor de la administración actual.

Actividades como el salir a jugar en las aldeas y poder convivir con nuestros comunitarios hará que se note la visita de la máxima autoridad y sentir el acercamiento a nuestra gente.

Desde ya se agradece su fina respuesta, quedando atento a las acciones a tomar para iniciar las planificaciones adecuadas para nuestros vecinos y colaboradores que siempre estarán Unidos por el desarrollo de Fray Bartolomé de las casas.

RRPP
Unidos por el Desarrollo

Arnoldo Fontana Hércules
Alcalde Municipal
Fray Bartolomé de las Casas
Despacho
Presente:

Por este medio me permito saludarlo, deseando éxitos en sus actividades y a la vez aprovechamos la oportunidad como aérea para RRPP con el acompañamiento de actividades que podrían ser generadas por el Centro de Cultura y Deportes de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas para la activación del área cultural de nuestro municipio:

- ✓ Crear un espacio libre de tráfico como la calzada principal donde se genere un ambiente familiar para la convivencia con propuesta de 6:00 A.M. a 12:00 A.M., el día más adecuado sería fin de semana y claramente el domingo. (Unidos por nuestra cultura y Unidos por el Desarrollo)
- ✓ Festivales de Arte, actividades lúdicas como mimos, zancos, magia, malabares deportivos, escaladora, deporte extremo (bicicross, bicicletas, motos piwis, go Karts) competencias de crossfit y levantamiento de pesas al aire libre invitando a los atletas de la zona más los gimnasios reconocidos, competencias de vehículos a control remoto y batallas de Paint ball en una zona específica.
- ✓ Recreativos (patinaje, baile, saltarines para niños, dar apertura a las ferias móviles, clases de lenguaje de señas, espacio a personas especiales,
- ✓ Festival gastronómico.
- ✓ Festival de postres
- ✓ Festival ornamental
- ✓ Festival de Mascotas
- ✓ Festival de Teatro
- ✓ Festival Literario (Poema, discurso, cuenta cuentos, leyendas, novelas, sátira, diálogos y oratoria)

Poner la imagen y presencia de los valores Municipales en sus diferentes formas implementados para generar activación en el casco urbano.

Desde ya se agradece su fina respuesta, quedando atento a su valiosa respuesta para iniciar los distintos proyectos planificados para nuestra gente y municipalidad que está unida para el desarrollo de Fray Bartolomé de las casas.

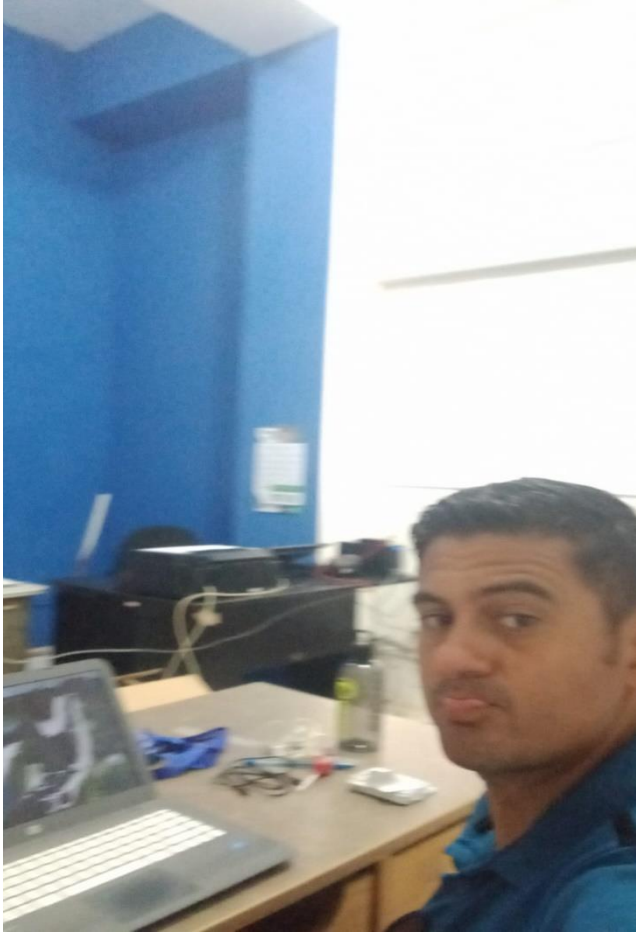
Relaciones Públicas de Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas

Maynor Darío López Díaz
EPS ECC USAC
Carne:200114006
Cel:59178266

FOTOGRAFIAS.







Géneros literarios





Misión y Visión de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas

VALORES

Responsabilidad:

Administrar y orientar los recursos de la municipalidad según su competencia de una manera eficiente.

Transparencia:

Comprometidos con los vecinos y entes fiscalizadores, en el acceso a la información, apertura al diálogo, calidad de gasto y servicio, sobre las actividades de la municipalidad.

Honestidad:

Realizar acciones con coherencia entre pensamientos, palabras y hechos, generando confianza y credibilidad en los vecinos del municipio.

Resiliencia:

Capacidad de respuesta ante eventos y necesidades que ocurran dentro del municipio y afecte a los vecinos.

Integridad:

Colaboradores y servidores municipales con una moral y valores bien cimentados al servicio de los vecinos en atención a sus demandas.

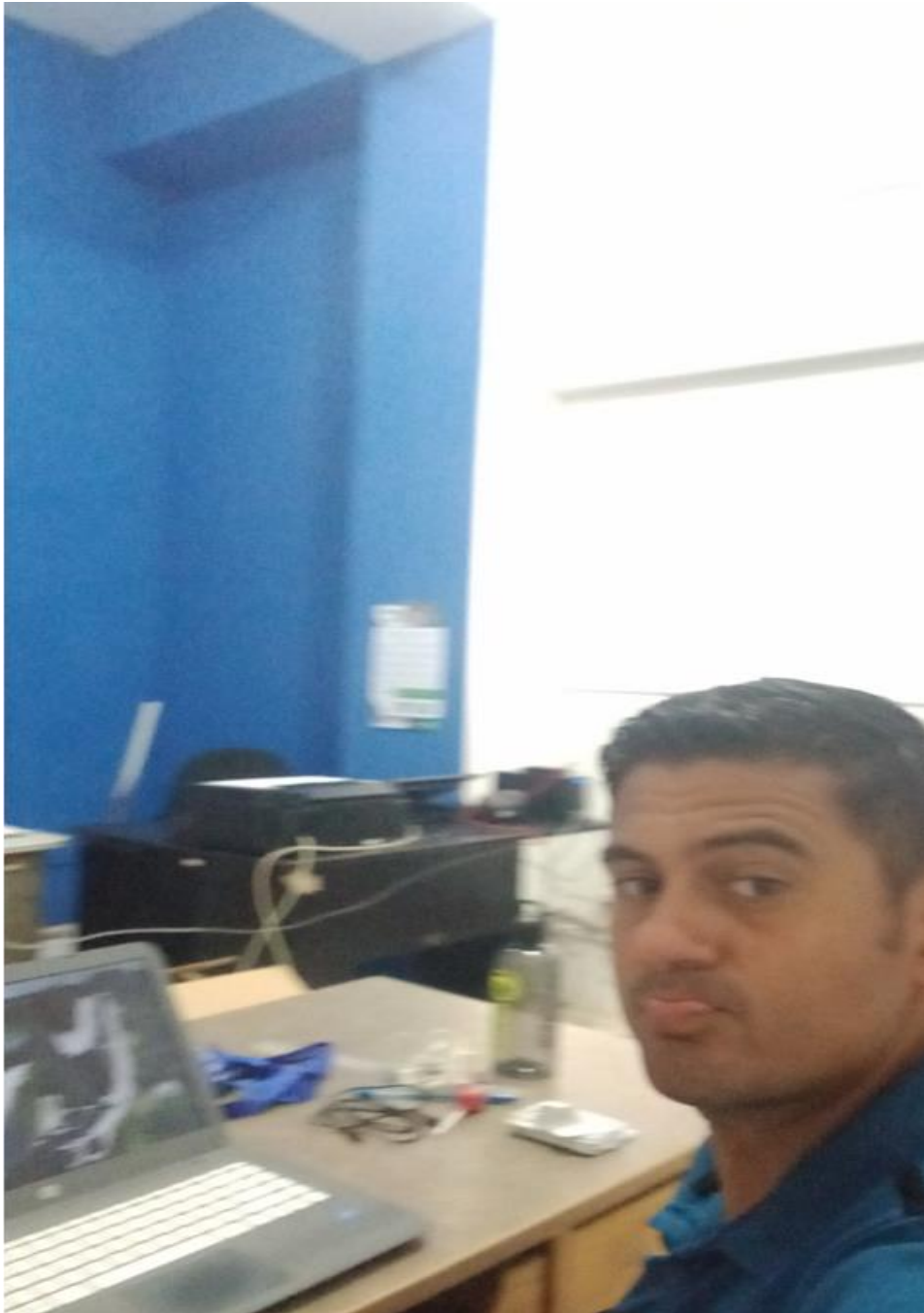
Respeto:

Todos los colaboradores y servidores municipales deberán aceptar, apreciar, reconocer y valorar a los vecinos, siendo tratados con dignidad.



PERSONAL 022

No.	NOMBRE Y APELLIDO	PUESTO NOMINAL
1	ALEJANDRA PETRONILA MEJIA PAXTOR	AUXILIAR DE LA DMP
2	HEYMI FLORIDALMA TRIGUEROS POP	OFICIAL I, SERVICIOS PÚBLICOS
3	JOSE ARMANDO ICAL GUE	SUB DIRECTOR DE LA DMP
4	ELUSEO JIMENEZ GIRON	ENCARGADO DE GUARDALMACÉN
5	MARTA MARIELA CHUN CAAL	SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS
6	JUAN CARLOS BOLAÑOS BLANCO	GESTOR MUNICIPAL
7	GENDYR RENÉ YAHIR GIRÓN CRUZ	COBRADOR AMBULANTE
8	JOSE CRISTIAN PAZ MACZ	TECNICO DE PROYECTOS DE LA DMP
9	CARLOS GUSTAVO PERAZA CATALÁN	DIBUJANTE MUNICIPAL
10	ARNOLDO TUT PUTUL	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
11	MARLON DONIS CAAL XOL	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
12	NORBERTO TZALAM COY	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
13	ALBERTO PEREZ TIUL	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
14	ANTONIO CAO TUT	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
15	OSWALDO TIUL TZI	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
16	CARLOS YAT	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
17	DAVID FELIPE LAINEZ	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
18	MARIO RENE GUILLERMO PUTUL	DIRECTOR DE LA PMT
19	AMELIA YANETH CRUZ MAXENA	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
20	JUAN ANIBAL GUC CAAL	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
21	GIL BRAULIO PAXTOR ROSALES	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
22	MAYNOR DARIO LOPEZ DÍAZ	PROMOTOR DE DEPORTE
23	JOSÉ JUAN YAT YAT	VOCERO Y RELACIONISTA MUNICIPAL
24	THOMAS ALEXANDER ÁLVAREZ	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
25	JAIME ALEXANDER CUCUL TIUL	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
26	RUDY WALDEMAR YAXCAL RAX	AGENTE OPERATIVO DE LA PMT
27	JOSE ICAL COC	COBRADOR AMBULANTE
28	BALDEMAR CHUB ICAL	COBRADOR AMBULANTE
29	OTONIEL ALVARADO CADENAS	ENCARGADO DEL CENTRO DE CULTURA Y DEPORTES
30	ROBERTO UBALDO CHIQUIN MORALES	ENCARGADO DE UGAM
31	ERVIN DANILO ALEXANDER BATZ CHEN	DIBUJANTE MUNICIPAL
32	MARIA FABIOLA SANCHEZ LIGORRIA	SECRETARIA DMP
33	JULIANA TOT TIUL	SECRETARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
34	LEYDI YESENIA SAAVEDRA SALGUERO	RECEPTORA DE TESORERIA MUNICIPAL
35	LESBY SUCENY QUEJ XONÁ	OFICIAL III DE SECRETARÍA MUNICIPAL
36	MARGARITA CAAL TUX	PROMOTORA DE LA DMM
37	NOE NATANAEL CUCUL FIGUEROA	ENCARGADO DE IUSI
38	ALEJANDRO CUC CHUB	JEFE DE LA POLICIA MUNICIPAL
39	KATERIN ALEJANDRA HERNANDEZ BEB	SUB DIRECTORA DE LA DMM
40	CARLOS HUMBERTO DE JESUS WELLMANN REYES	ENCARGADO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y S.
41	JHONATAN YOSCAEL CHOC POP	ENCARGADO DE BIBLIOTECA
42	ALFREDO SAGUI COC	AGENTE DE PM
43	ALFREDO TOX CAO	AGENTE DE PM
44	MATEO CUC SI	AGENTE DE PM
45	MYNOR EVELIO JERÓNIMO MENDOZA	AGENTE DE PM
46	BYRON EUSEBIO MACZ TUJT	AGENTE DE PM
47	JUAN CHOC CHUB	COBRADOR AMBULANTE
48	ELVIRA CUC CHUB	COBRADORA AMBULANTE



Oficina de Relaciones Públicas Primer Nivel

Encargado Josué Juan Yat

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Hacer un gobierno responsable, solidario y transparente, trabajando con un equipo técnico profesional organizado con la capacidad de orientar sus esfuerzos a la gestión y administración correcta de los bienes financieros y patrimoniales del municipio, enfocando las prioridades desde su concepción, logrando con esto que la participación del vecino por medio de los canales establecidos sea la herramienta básica para la inversión.

Solidaria:

Toma en cuenta la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Transparente:

Acciones enmarcadas en las leyes, normas, estatutos y reglamentos.

Género:

Acciones encaminadas a la equidad de género.

Pluralismo:

Atención en el idioma y sin distinción de razas, etnias o credo.

Respeto Mutuo:

Ambiente de armonía laboral y de atención a la población en general.

Vocación de Servicio:

Apoyo a las personas que más lo necesitan sin discriminación por sus diferencias.

OBJETIVOS

General:

Trazar la ruta a seguir tomando en cuenta temas relacionados con las competencias propias y/o delegadas que contribuyan a alcanzar los resultados de desarrollo de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo PND.

Específicos:

- Ser el documento de gestión municipal.
- Aportar logros para el cambio de las condiciones de vida de la población.

MISIÓN



Municipalidad de
Fray Bartolomé
de las Casas

TRABAJAR CON EXCELENCIA PARA EL SERVICIO
Y NECESIDADES DE LOS VECINOS DE FRAY
BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, PROCURANDO EL
MEJORAMIENTO Y PROGRESO CONTINUO DEL
MUNICIPIO Y SU POBLACIÓN.

LI QATAQLANKIL

K'ANJELAK CHI TZÁQAL REE RU RIK'IN LI
RAJOMEB' LI WAMKEB' SA' XTEEPAL LAS CAAS,
RIL B'AL UT XCHAB'ILOB' RESINKIL LI
XWANJIKEB' SA' LI QA TEEP UT CHO'Q RE
CHIXJUNIL



Revista de la Municipalidad de Fray Bartolomé de las Casas



Locución Profesional de Actividades Deportes



Locución profesional, comentarista deportivo.



Casco urbano de Fray Bartolomé de las Casas.

Resultados	
Secretaría Municipal	
Dirección Municipal de Planificación DMP	
Dirección Municipal de Servicios Públicos DSP	
Historia del Municipio	
Dirección Municipal de la Mujer DMM	
Oficina Municipal de IUSI	
Unidad de Catastro	
Nuestra Belleza Fray	
Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito JAMyT	
Policía Municipal de Tránsito PMT	
Unidad de Gestión Ambiental Municipal UGAM	
Dirección de Recursos Humanos	
Fortalecimiento Institucional	
Oficina Municipal de Agua y Saneamiento OMAS	
Centro de Cultura y Deportes	
Oficina Municipal de la Niñez, Adolescencia y Juventud	
Unidad de Información Pública Municipal	
Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal DAFIM	
Auditoría Interna	
Policía Municipal PM	
Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres COMRED	
Unidad de Relaciones Públicas	

50	ALBERTO CUZ CUC	PEÓN MUNICIPAL/UGAM
51	ELICEO CAAL CUC	PEÓN MUNICIPAL/UGAM
52	TERESA CAAL CHUB	PEÓN MUNICIPAL
53	ERVIN ROGELIO GENARO CUCUL HERNÁNDEZ	PEÓN MUNICIPAL
54	MACARIO SÍ BÁ	PEÓN MUNICIPAL
55	VICTOR MANUEL DE JESUS MAQUIN JALAL	PEÓN MUNICIPAL
56	OVIDIO CAAL TZUY	PEÓN MUNICIPAL/DMP
58	SHIRLEY LISANNY HAMISEL CHUB SAQUIL	PEÓN MUNICIPAL
59	ERVIN GREGORIO CAAL CAAL	PEÓN MUNICIPAL/DMP
60	MANUEL MAQUÍN CHUB	PEÓN MUNICIPAL/DMP
61	LUIS MANUEL PAAU GARCIA	PEÓN MUNICIPAL/DMP
62	WAGNER GUDIÉL MENDEZ MALDONADO	PEÓN MUNICIPAL
64	SERGIO RONALDO CHUB CHUB	PEÓN MUNICIPAL/DMP
65	ISAÍAS CAAL CAC	PEÓN MUNICIPAL
66	ELGAR OSWALDO CACAO CHUB	PEÓN MUNICIPAL/UGAM
67	ANTONIO ESCALANTE GOMEZ	PEÓN MUNICIPAL
68	EDWIN ESTUARDO CHOC CHACAJ	PEÓN MUNICIPAL
69	CARLOS CHOMO COC	PEÓN MUNICIPAL
70	MARVIN ESTUARDO GUC PIZZA	PEÓN MUNICIPAL/UGAM
71	CARLOS DANIEL CHUB CHO	PEÓN MUNICIPAL/UGAM



Casa de la Cultura