

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

**“Estrategia de Comunicación Organizacional para la Municipalidad de Chimaltenango con el fin de mejorar el flujo comunicacional entre los colaboradores ediles; definir las funciones del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas y Visibilizar la Municipalidad y sus servicios entre los pobladores”**

**JACQUELINE MARLENNY PÉREZ VILLATORO**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012**

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

**“Estrategia de Comunicación Organizacional para la Municipalidad de Chimaltenango con el fin de mejorar el flujo comunicacional entre los colaboradores ediles; definir las funciones del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas y Visibilizar la Municipalidad y sus servicios entre los pobladores”**

**Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado  
Presentado al Honorable Consejo Directivo por:**

**JACQUELINE MARLENNY PÉREZ VILLATORO**

**Previo a optar al título de:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Asesor(a)  
Máster Oneida Rodas**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE, 2012**

**Consejo Directivo:**

Director:

Licenciado Julio Moreno Sebastián

Secretaria:

M.A. Claudia Xiomara Molina

Representantes de Docentes:

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de Egresado:

Lic. Michael González Bátres

Representantes Estudiantiles:

Pub. José Jonathan Girón

Pub. Aníbal De León

Coordinador de EPS:

M.A. Otto Yela

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS:**

Porque gracias a él, he logrado alcanzar un sueño que lo veía incansable. Su amor y misericordia me acompañó cada día, dándome fuerzas y ánimo. Su amor incomparable me sostendrá toda mi vida. Para ti sea la gloria y este triunfo mí amado Señor.

### **A MI MADRE:**

Que con su ejemplo me motivó a seguir adelante, que este triunfo sea también el tuyo mamita Belly, en compensación de todos tus esfuerzos consejos y sueños.

### **A MIS HERMANOS:**

Quienes me han motivado a seguir mis metas. Luisana, Stefania y Bryann anhelo ser su ejemplo para superarse cada día.

### **A MIS HIJAS:**

Quienes son mi razón de ser mejor cada día, que este triunfo Candy, Melissa y Alexis las motive y me superen en todo mis angelitas bellas, las amo.

### **A MIS AMIGOS Y AMIGAS:**

En especial a Francisco Gómez, Carolina Can y Fabiola Baeza , Por su apoyo incondicional en todo momento, sus consejos y experiencias que enriquecieron mi vida. Por las risas, tristezas que me han permitido el crecimiento de mi humanidad. Este es nuestro triunfo.

### **EN ESPECIAL A:**

Francisco Mis y Pedro Abaj por ser personas importantes en mi vida y de mi familia. Gracias por todos los momentos que hemos vivido.

### **Y A MI QUERIDO:**

Josué Absalón Pérez Zepeda, por su amor, comprensión, paciencia y dedicación que me brinda cada día y por todos sus esfuerzos para lograr esta meta.

**¡Gracias Guatemala!**

**¡Gracias Chimaltenango!**



MUNICIPALIDAD DE CHIMALTENANGO  
1a. calle y 1a. avenida zona 2 Chimaltenango  
E-mail: municipalidaddechimaltenango@hotmail.com

Chimaltenango, 16 de Septiembre de 2012.

M.A. Oneida Rodas  
Supervisora EPS de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable M.A. Oneida Rodas.

Reciba un cordial saludo del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la Municipalidad de Chimaltenango.

Por medio de la presente la Municipalidad de Chimaltenango hace constar que de acuerdo a la solicitud recibida en esta Institución se le brindó la oportunidad de realizar su práctica supervisada a la estudiante Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro con Número de carnet 9711446 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

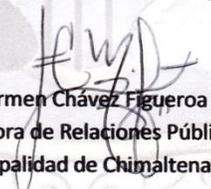
Informándole que se realizó la práctica conforme al programa establecido realizando ochocientas horas de práctica iniciando en el mes de febrero y finalizando en el mes de agosto 2012, tiempo en el que se ejecutó el proyecto ***"Estrategia de Comunicación Organizacional para la Municipalidad de Chimaltenango con el fin de mejorar el flujo comunicacional entre los colaboradores ediles; definir las funciones del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas y visibilizar la Municipalidad y sus servicios entre los pobladores"***.

Manifestando entera satisfacción respecto al trabajo desempeñado en este Departamento.

Firmo y sello la presente en una hoja Membretada, el dieciséis de Septiembre de 2,012.

Sin otro particular, me suscrito

Atentamente,

  
Carmen Chávez Figueroa  
Directora de Relaciones Públicas  
Municipalidad de Chimaltenango



Unidos por un mejor Chimaltenango



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

Guatemala, 20 de octubre 2012

Estudiante:

Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro  
Carné: 9711446  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

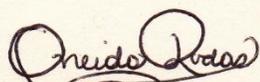
De mi consideración:

Por este medio informo a usted que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA MUNICIPALIDAD DE CHIMALTENANGO CON EL FIN DE MEJORAR EL FLUJO COMUNICACIONAL ENTRE LOS COLABORADORES EDILES; DEFINIR LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS Y VISIBILIZAR LA MUNICIPALIDAD Y SUS SERVICIOS ENTRE LOS POBLADORES".

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



  
M.A. Oneida Rodas  
Supervisora EPS Licenciatura

  
Vo.Bo. M.A. Otto Yela  
Coordinador EPS Licenciatura

## **ABSTRACT**

El presente diagnóstico y estrategia de Comunicación Organizacional para la Municipalidad de Chimaltenango, nació con el fin de mejorar el flujo comunicacional entre los colaboradores ediles; definiendo las funciones del departamento de comunicación y relaciones públicas y visibiliza los distintos servicios municipales ante la población. Se ha puesto en consideración el recurso humano que demostró interés y entusiasmo en mejorar la situación existente dentro de la institución lo cual ocasionaba incomodidad y desgano al momento de laborar. Para darle solución a lo anterior se aplicaron distintas actividades comunicacionales y productos tales como volantes, afiches, manual de funciones, presentaciones, entre otros. Logrando que los colaboradores ediles, establezcan nuevas formas de relacionarse interpersonalmente con los demás colaboradores y vecinos de la comunidad. Al identificar las funciones, ejecutándolas eficazmente se colabora con el logro de los objetivos plasmados por la institución municipal, reflejando en sus actividades laborales y comunicacionales el interés necesario para proporcionar a la población chimalteca un servicio de excelencia. Tomando en consideración que la Municipalidad es una institución que vela por los intereses comunes de los integrantes del municipio.

## ÍNDICE

1.	Introducción.....	1
2.	Justificación.....	2
3.	Diagnóstico .....	3
3.1	Institución.....	3
3.1.1	Ubicación Geográfica .....	3
3.1.2	Integración y Alianzas Estratégicas.....	4
3.1.3	Origen e Historia .....	7
3.1.4	Departamentos o Dependencias de la Institución .....	9
3.1.5	Misión.....	13
3.1.6	Visión.....	13
3.1.7	Objetivos Institucionales.....	13
3.1.8	Público Objetivo .....	14
3.2	Objetivo del Diagnóstico.....	15
3.2.1	Objetivo General del Diagnóstico.....	15
3.2.2	Objetivos específicos del Diagnóstico .....	16
3.3	Técnicas de Recolección .....	16
3.3.1	Observación .....	16
3.3.2	Documentación .....	18
3.3.4	Entrevistas a profundidad .....	21
3.3.4	Grupos Focales.....	22
3.3.5	Encuestas .....	23
3.4	Problema Comunicacional .....	25
3.5	Indicadores .....	25
3.6	FODA .....	26
3.7	Aspectos que Viabilizarán la Estrategia .....	27
3.8	Aspectos que podrían limitar los resultados.....	27
4.	Proyecto a desarrollar .....	28
4.1	Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto .....	28
4.2	Objetivo General de la Estrategia.....	29
4.3	Objetivos Específicos de la Estrategia.....	29
4.4	Actividades que Operativizan la Estrategia .....	30
4.5	Financiamiento .....	32
4.6	Presupuesto.....	33

4.7	Beneficiarios .....	34
4.8	Recursos Humanos .....	34
4.9	Área Geográficas de Acción .....	35
4.10	Cuadro Operativo de la Estrategia.....	35
5.	Informe de Ejecución .....	37
5.1	Elaboración de matriculas de identificación de dependencias municipales. ....	37
5.2	Elaboración de mantas Vinilicas.....	37
5.3	Elaboración de carteleras informativas.....	37
5.4	Elaboración de Boletines informativos:.....	38
5.5	Elaboración de Segmento Municipal en Revista Chimalteca:.....	38
5.6	Implementación de hoja con membrete para carta al personal. ....	38
5.7	Elaboración de manual de funciones del Departamento de Comunicación y relaciones públicas. ....	39
5.8	Elaboración de presentación en prezzi.....	39
5.9	Planificación y realización de taller: .....	39
5.10	Implementación de de red social Facebook: .....	40
5.11	Implementación de gafete de identificación de colaboradores: .....	40
5.12	Elaboración de trifoliar: .....	40
6.	Programación y calendarización .....	41
7.	Conclusiones .....	42
8.	Recomendaciones.....	43
9.	Bibliografía.....	44
10.	ANEXOS.....	45
a.	Organigrama de la Institución.....	45
b.	Árbol del problema:.....	46
c.	Gráficas estadísticas:.....	47
d.	Fotografías:.....	55
e.	Ejemplos de materiales ejecutados en el proyecto .....	57

## 1. Introducción

La Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), por medio del Ejercicio Profesional Supervisado; como requisito para optar al grado académico de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación cumple con el objetivo de identificar problemas comunicacionales en las diferentes instituciones no lucrativas del país y proponer estrategias para solucionarlos.

En el proceso para elaborar el informe de la estrategia, la investigadora observa y conoce la institución, aplica en la práctica los conocimientos adquiridos en los años de estudio universitarios, así como herramientas y métodos de investigación necesarios para la elaboración del trabajo.

Para tal efecto, se realizó el diagnóstico en la Municipalidad de Chimaltenango, Chimaltenango, detectándose la necesidad de una estrategia de comunicación organizacional. El desarrollo del trabajo se efectuó por medio de una investigación documental en la que se utilizaron: manuales, código municipal, monografía de Chimaltenango, Constitución Política de la República; entre otros.

Además se utilizaron diversas técnicas de investigación como la observación, grupo focales, y la aplicación de encuestas y entrevistas, esta documentación se tabuló y sirvió de base para la elaboración del diagnóstico. La estrategia de Comunicación Organizacional se efectuó con el apoyo de la Municipalidad de Chimaltenango, donde se detectó la problemática respectiva y mejorar el flujo comunicacional entre los colaboradores ediles, definir las funciones del departamento de comunicación y relaciones públicas y visibilizar los servicios entre los pobladores.

El presente informe de Ejercicio Profesional Supervisado consta de la descripción general de la institución que proporciona información respecto a la ubicación geográfica, dependencias, origen, misión, visión, objetivos institucionales etcétera. Con la ejecución y descripción de los productos comunicacionales se da a conocer el objetivo general, objetivo específico y actividades de la estrategia; además el financiamiento, presupuesto, beneficiarios y recurso humano que la operativizan.

Al final se presentan conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis y aplicación del proyecto. Se apoya con la bibliografía consultada, apéndices y anexos entre ellos, el organigrama de la Municipalidad, árbol del problema, gráficas estadísticas y fotografías que evidencian el trabajo realizado.

## 2. Justificación

La presente investigación se desarrolló, en la Municipalidad de Chimaltenango, con el fin de, partir de un diagnóstico comunicacional, ejecutar una estrategia de comunicación organizacional empleando distintas herramientas que serán útiles para darle solución a las necesidades comunicacionales.

En tal sentido que mejorada la comunicación interna empleando talleres, capacitaciones o charlas las relaciones interpersonales mejoran. El ambiente laboral cambia se vuelve ameno y sincero se trabaja con energía y en ese momento grupal tan importante las personas se expresan intercambiando información, la cual se puede emplear como recurso en la ejecución de proyectos.

Al delimitar funciones cada colaborador tendrá metas y objetivos individuales que alcanzar, los que promoverá entusiasmo y cariño por lo que hace. Además los colaboradores apoyaran con su función a lograr los objetivos y metas trazados por la institución.

Reconociendo que la comunicación organizacional es: un proceso de comunicación dentro de las organizaciones; consiste en una actividad dinámica, en cierta forma en constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura. No obstante se debe considerar que esta estructura no es estática sino cambiante y que se ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización. (mitecnologico.com)

Es de importancia para la institución, la ejecución de la estrategia planteada, pues da inicio a novedosas formas de comunicación dentro de la misma, adoptándose una nueva visión de trabajo y armonía para todos.

La población es el grupo objetivo de la institución, la cual no esta ajena al cambio, pues verificará al solicitar un servicio, un mejor trato y un ambiente agradable, lo cual es la razón de realizar este trabajo.

### 3. Diagnóstico

#### 3.1 Institución

Municipalidad de Chimaltenango, del Departamento de Chimaltenango.

##### 3.1.1 Ubicación Geográfica

La municipalidad de Chimaltenango se encuentra localizada en el municipio de Chimaltenango, del departamento de Chimaltenango en la 1era. Calle y 1era. Av. Zona 2, frente al parque central. En el Norte del Municipio se localiza San Martín Jilotepeque, Al Sur, San Andrés Itzapa, al Oeste, Tecpán Guatemala y al Este, El Tejar Chimaltenango.



(Chimaltenango M. d., Mapa del Municipio de Chimaltenango, 2012)

### 3.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas

La municipalidad de Chimaltenango, goza de integraciones y alianzas estratégicas, con diversas instituciones para ejecutar proyectos en ciertas dependencias.

#### **Con relación con la oficina de la mujer:**

##### **CICAM**

Centro de Investigación y Capacitación en Apoyo a la Mujer. Especialmente a mujeres que tienen el deseo de ser mejores cada día, se les brinda ayuda por medio de actividades recreativas, educativas y motivacionales que las capacita para planificar un mejor futuro.  
(Mujer, 2012)

##### **SEPREM**

Secretaria Presidencial de la Mujer. Desde que se creo esta institución las mujeres que deseen participar en eventos relacionados a sus intereses, ellas pueden avocarse a esta oficina y ser parte activa, también dando ha conocer sus puntos de vista y plantearlos a esta entidad.  
(Mujer, 2012)

##### **CEADEL**

Centro de Estudios y Apoyo al Desarrollo. Especialmente para aquellas mujeres y niños de escasos recursos económicos, ésta institución les brinda apoyo apadrinando a niños cada año (Mujer, 2012)

##### **OAVI**

Oficina de Atención a la Víctima. Ésta oficina es la encargada de atender a cualquier persona con algún trauma psicológico o que hayan sido víctimas de cualquier tipo de violación a sus derechos.  
(Mujer, 2012)

##### **TIERRA VIVA**

Ésta oficina vela porque los derechos de la mujer no sean violados, está integrada por mujeres luchadoras que hacen valer su posición ante la sociedad.  
(Mujer, 2012)

##### **HOSPITAL NACIONAL DE CHIMALTENANGO**

A través de jornadas de salud, brinda apoyo a mujeres con charlas sobre los problemas que se generan por descuido de su salud y de las consecuencias que pueden sobrevenirles.  
(Mujer, 2012)

##### **ALAS**

Institución que trabaja con jóvenes y mujeres con el tema de planificación familiar y que además promueve una educación sexual que va dirigida a toda la población en general.  
(Mujer, 2012)

**CASA ALIANZA**

Abriendo puertas a la niñez y juventud desamparada que ha afrontado problemas psicológicos, físicos y que ha afectado sus vidas.

(Mujer, 2012)

**TABITA LEVANTATE**

Ayuda contra la violencia trabajando con niños y mujeres que han tenido problemas en relación a violación a derechos humanos.

(Mujer, 2012)

**APROFAM**

Apoyo a la familia y planificación familiar

(Mujer, 2012)

**DEMI**

Defensoría de la Mujer Indígena, dicha institución vela porque se cumplan los derechos de las mujeres de Chimaltenango.

(Mujer, 2012)

**ESPACIO AMIGABLE PARA LOS Y LAS ADOLESCENTES**

Liga de higiene mental, promoviendo actividades recreativas y saludables a los jóvenes que han estado en conflicto con la justicia.

(Mujer, 2012)

**POLICIA NACIONAL CIVIL**

A través de delegada de la niñez y adolescencia, imparte talleres y capacitaciones a mujeres y niños.

(Mujer, 2012)

**CAIMUS**

Centros de Apoyo Integral para las Mujeres sobrevivientes de la violencia contra la mujer.

(Mujer, 2012)

**JUZGADO DE FAMILIA**

Para resolver conflictos familiares, niños, niñas y adulto.

(Mujer, 2012)

**JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA DE LA NIÑEZ**

Para resolver denuncias por Violencia Intrafamiliar, pensiones alimenticias y todo lo relacionado a la familia y evaluaciones psicológicas a niños y niñas.

(Mujer, 2012)

## **La Oficina Municipal Forestal tiene alianzas con:**

### **INAB**

Instituto Nacional de Bosques, promueve talleres y capacitaciones a distintas instituciones dando a conocer los distintos problemas que surgen de la tala ilícita de árboles. (Rodríguez, 2012)

### **BOSCOM:**

Bosques Comunitarios, a través de los distintos COCODES y la municipalidad se llevan a cabo unificaciones que ayudan a la reforestación de bosques que han sido talados. (Rodríguez, 2012)

### **MARN**

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, dicho ministerio brinda ayuda práctica en cuanto al manejo de los recursos naturales y la conciencia ambientalista dando a conocer así que el medio ambiente se debe conservar para las nuevas generaciones. (Rodríguez, 2012)

### **MAGA**

Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, trabaja principalmente en la industria ganadera y la agricultura impulsando el desarrollo agrícola y vacuno y así promover alimentos de alta calidad alimenticia. (Rodríguez, 2012)

### **ICTA**

Instituto de Ciencias Tecnológicas Agrícolas, teniendo en cuenta el avance tecnológico que requiere todo tipo de proyectos agrícolas dicha institución brinda los recursos científicos y tecnológicos para el desarrollo integral de las mejoras agrícolas. (Rodríguez, 2012)

### **CONAP**

Concejo Nacional para Áreas Protegidas, actualmente se cuenta con la ayuda que brinda dicha institución promoviendo el cuidado de áreas protegidas tales como astilleros municipales, bosques y nacimientos de agua. (Rodríguez, 2012)

**Además, la municipalidad se mantiene con fondos propios que adquiere a través de servicios que presta a la comunidad así como los que provienen del gobierno central que consisten en:**

### **Iva Paz**

Porcentaje recaudado a nivel nacional y distribuido de acuerdo a la cantidad de habitantes del municipio, distribución que se realiza cada dos meses. (Otzoy, 2012)

### **Aporte constitucional**

Corresponde al diez por ciento que el gobierno de Guatemala asigna a cada municipalidad, basándose en la cantidad de habitantes del municipio, siendo efectiva cada dos meses. (Otzoy, 2012)

**Circulación de Vehículos:**

Beneficio que se recibe del Impuesto que se cancela por la tarjeta de circulación de vehículos que se distribuye proporcionalmente cada dos meses a la Municipalidad. (Otzoy, 2012)

**Petróleo:**

Es la recaudación de la exportación de crudo, que también es distribuido en cada municipalidad de acuerdo al número de habitantes del municipio, esto se realiza cada dos meses. Lo cual se encuentra establecido en el artículo 257 de La Constitución Política de la República de Guatemala, sobre asignación para las municipalidades. (Otzoy, 2012)

**Impuesto único sobre inmuebles (IUSI):**

Impuesto único anual, sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio de la república, el cual pagan los vecinos. (Otzoy, 2012)

**Catastro:**

Control de las fincas inscritas en el registro de la propiedad de inmuebles y la nomenclatura del área urbana. (Otzoy, 2012)

**Canon de Agua:**

Impuesto que se paga por el servicio de agua que brinda la Municipalidad a los vecinos del casco urbano y aldeas vecinas. Esto de conformidad con el artículo 260 de la Constitución Política de la República de Guatemala, Privilegios y Garantías de los Bienes Municipales de la Constitución Política de la República de Guatemala. (Constituyente, 1985)

### 3.1.3 Origen e Historia

Etimología: El origen del nombre de Chimaltenango se puede estructurar de la siguiente forma: Chimal = escudo, broquel o rodela, y tenango = lugar amurallado, lo que daría muralla de escudos. Este nombre le fue dado por haber sido plaza militar fortificada. “Fue conocida como Provincia de Chimaltenango, que colindaba al sur con la de Escuintla y al este con la de Sacatepéquez, en ese entonces, la cabecera era Santa Ana Chimaltenango.

En 1825 Chimaltenango y Sacatepéquez formaban un solo departamento y no fue sino hasta el 12 de Septiembre de 1839, cuando la Asamblea Constituyente los dividió en departamentos separados. En este departamento fue relevante la firma del acta de Patzún el 3 de junio de 1871, que consolidó el triunfo del general Justo Rufino Barrios y los Reformistas, dando auge a diversas políticas de la época” (Gloria Argentina Díaz Morán, 2005)

Se reconoce que Don Pedro de Portocarrero, fue el fundador de la cabecera del departamento de Chimaltenango en el año 1526. Por medio del Decreto No.63 del 29 de octubre de 1825, la Asamblea Constituyente del Estado de Guatemala, concedió a la cabecera, que en este tiempo se llamaba Santa Ana Chimaltenango, el título y denominación de Villa y el 15 de Mayo de 1926, se le concedió el título de ciudad, el cual se reconoce en la actualidad.

De 1527 a 1528, se consideró establecer, en la actual ciudad de Chimaltenango, la capital del reino de Guatemala que estaba en Iximché. El ingeniero Juan Francisco Antonelli hizo los estudios en el Valle del Tianguesillo y determinó que la capital no debía asentarse allí, sino en el Valle de Panchoy (laguna seca). (Gloria Argentina Díaz Morán, 2005)

### **Historia de Chimaltenango:**

Se relaciona con el centro del poder Kaqchikel y posteriormente con el desarrollo del valle de la ciudad española.” (Gloria Argentina Díaz Morán, 2005) Con la Independencia, el régimen republicano estableció su relación con los municipios y sus alcaldías. Aunque las nuevas jurisdicciones abarcaron el mismo territorio que los pueblos coloniales, sus contornos se modificaron al antojo de los presidentes del siglo XIX.

Hacia 1940, las familias criollas tenían el control de la municipalidad y eran propietarias de buenas porciones de tierras, abandonaron las cabeceras municipales. Antes de la Revolución de octubre de 1944, la República de Guatemala, tuvo gobiernos militares, por lo cual las instituciones en los departamentos estaban militarizadas.

El jefe político y comandante de armas era el jefe máximo de las fuerzas militares del departamento; ejercía este puesto un militar graduado. En cada municipio había un comandante local que en la mayoría de veces eran oficiales o coroneles de “Línea” no graduados que dependían del jefe político. (Gloria Argentina Díaz Morán, 2005)

Chimaltenango en las primeras décadas del siglo XX se encontraba conformado por un parque al lado oriental, la iglesia parroquial de estilo barroco; seguida de una Escuela Nacional sin nombre donde hoy se localiza el edificio municipal” La Municipalidad de Chimaltenango fue fundada en el año de 1945, durante el gobierno de Juan José Arévalo. (Gloria Argentina Díaz Morán, 2005)

Algunos personajes que ocuparon el puesto de alcaldes según registros en la década de los años cuarenta a los cincuenta son: “Señor Rubén Flores Avendaño 1 de Enero 1946 al 31 de Diciembre 1947, Señor Julio Humberto Aguilar Padilla 1 de Enero 1948 al 15 de Junio 1949, Señor Francisco Meneses Juárez 16 de Junio 1949 al 23 de Agosto 1949, Señor Alejandro Soto Noriega 24 de Agosto 1949 al 1 de abril 1950.

Siguiendo con la historia en la década de los años cincuenta a sesenta son: Señor Víctor Méndez Rodríguez 1 de Abril 1950 al 7 de Enero de 1952, Señor Héctor Amezcuita Guzmán 8 de Enero 1952 al 31 de Diciembre 1953, Señor Carlos Alberto Meneses Juárez 1 de Enero 1954 al 2 de Agosto 1955, Señor Oscar Cacacho Alvarado 3 de Agosto 1955 al 15 de Noviembre de 1955, Señor Julio Rosales Urbina 18 de Noviembre 1955 al 7 de Enero de 1956, Señor Carlos Enrique Pérez Rubio 8 de Enero 1956 al 31 de Diciembre de 1956, Señor

Carlos Enrique Pérez Rubio 1 de Enero 1957 al 31 de Diciembre de 1957, Señor Felix Gándara Girón 1 de Enero 1958 al 8 de Febrero de 1961.

Asimismo en la décadas de los años sesenta a ochenta se encuentra el Señor Eladio Echeverría Rosales, 8 de Febrero 1961 al 1 de Agosto de 1963, Señor Carlos Enrique Pérez Rubio 2 de Agosto 1963 al 15 de Junio de 1966, Señor Eladio Echeverria Rosales 15 de Junio 1966 al 15 de Junio de 1970. Señor Augusto García Arriola 15 de Junio 1970 al 15 de Junio de 1974, Señor Israel Montufar Marroquin 15 de Junio 1974 al 15 de Junio de 1978, Señor Joselino Xoyón Hernández 15 de Junio 1978 al 13 de Octubre de 1980.

Y en las ultimas décadas se encuentran los siguientes jefes ediles Señor Matías Yoc Yool 14 de Octubre 1980 al 14 de Febrero de 1982, Señor José Luis Tubac Socoy 15 de Febrero 1982 al 15 de Junio de 1982, Señor Daniel Antonio Rodríguez González 16 de Junio 1982 al 14 de Enero de 1986, Señor César Augusto Galindo Zamora 15 de Enero 1986 al 14 de Enero de 1991, Señor César Augusto Barrera Fuentes 15 de Enero 1991 al 14 de Enero 1996.

Señor Carlos Ignacio Simaj Hernández 15 de Enero 1996 al 14 de Enero 2000, Señor Rubén Xoyon Morales 15 de Enero 2000 al 14 de Enero 2004, Señor Carlos Ignacio Simaj Hernández 15 de Enero 2004 al 14 de Enero 2008, Señor Augusto Belarmino Montufar Ramírez 15 de Enero 2008 al 14 de Enero 2012, Actualmente: Señor Alfonso Elel Castro 15 de Enero de 2012 hasta la fecha ” (Chimaltenango M. d., Registro de Alcaldes, 2011)

### 3.1.4 Departamentos o Dependencias de la Institución

La estructura administrativa de la municipalidad de Chimaltenango esta establecida por los siguientes departamentos:

#### **Alcaldía Municipal:**

Cargo administrativo de alta dirección quién en forma popular ha sido electo a través del sufragio electoral, con el voto mayoritario de los vecinos del municipio y que de conformidad con el artículo 52 del Código Municipal decreto No. 12-2002 preside y representa a la municipalidad. Y sus distintas funciones se describen en el artículo 53 del mismo Código Municipal. (legislativo, Decreto No. 12-2002)

#### **Alcaldías Comunitarias o Auxiliares:**

De acuerdo al artículo 56 del Código Municipal, las Alcaldías Comunitarias y Auxiliares, basadas en los usos, normas y tradiciones, son entidades representativas de las comunidades, como para la toma de decisión y son vínculo de relación entre el gobierno municipal y las aldeas, caseríos, cantones, barrios, zonas, colonias, parcelamientos urbanos, agrarios y fincas. (legislativo, Decreto No. 12-2002)

**Concejo Municipal:**

“Órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales. Esta integrado por el Señor Alcalde Municipal, Síndicos, Concejales” artículo 9 del Código Municipal. Sus integrantes son solidarios y solidarias, unificadamente responsables en la toma de decisiones con sede en la cabecera municipal de Chimaltenango. (legislativo, Decreto No. 12-2002)

Para realizar sus funciones se tienen sesiones de trabajo de carácter ordinario, extraordinario y solemne, sus decisiones son de obligado cumplimiento para el personal municipal y todos los vecinos, según en ley corresponda. Se organizan en comisiones de trabajo para conocer mejor los casos sometidos a su consideración y aportar soluciones a los diferentes problemas del municipio hay comisiones obligatorias, y otras se dan según la necesidad o prioridad.

**Secretaria Municipal:**

Puesto administrativo nombrado por el Concejo Municipal y que a su vez atenderá lo solicitado por el alcalde, tiene bajo su responsabilidad la atención de las gestiones administrativas presentadas por los vecinos; y que deben ser resueltas por el Concejo o bien por el Alcalde. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Gerencia de Recursos Humanos:**

Es un puesto administrativo recién creado, nombrado por el Concejo Municipal, para ser responsable de todo el personal que labora para la municipalidad, contrato del personal e introducción en funciones. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Departamento de Relaciones Públicas:**

Redacta solicitudes de los vecinos que necesitan realizar alguna gestión dentro de la municipalidad, toma fotos del trabajo de bacheo y organiza los matrimonios que se efectúan en el salón municipal. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Tesorería Municipal:**

Maneja las actividades relacionadas con la operatividad de la caja fiscal de egresos, ejecución de presupuestos y pago de nominas entre otras. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Dirección de Administración Financiera de Planificación (DAFIM):**

Promueve, coordina y realiza investigaciones para elaborar y actualizar proyectos de infraestructura entre otros. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Departamento del IUSI:**

Puesto administrativo, donde se realiza la recepción de los ingresos por concepto de pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI). (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Departamento de Agua:**

Puesto administrativo, donde se realiza el control del suministro de agua potable, y la recepción del Ingreso por el consumo de este, vigilancia y mantenimiento de las distintas bombas que son empleadas para dicho fin. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Encargado de Guarda Almacén y Archivo:**

Puesto administrativo que le corresponde custodiar los bienes muebles de la municipalidad, llevando el control de la entrada y salida del mismo. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Encargado de Bodega:**

Puesto administrativo que le corresponde salvaguardar los bienes muebles de la municipalidad que el encargado de almacén lleva control y administra. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Juzgado de Asuntos Municipales:**

Órgano competente para conocer, resolver y sancionar todos aquellos casos en que se afecte el ornato de la ciudad, si se infringen los reglamentos de los servicios público municipales, la limpieza del municipio, arbitrios, tasas, contribuciones rentas y tributos. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Oficina Municipal de la Mujer:**

Se encarga de la participación y organización de las mujeres en los diferentes ámbitos sociales y culturales que inciden en el desarrollo integral de la mujer, su labor se realiza en el área urbana y rural. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Departamento de Compras:**

Es el que analiza y autoriza juntamente con tesorería la compra de suministros, muebles o materiales que serán utilizados para la realización de algún proyecto. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Auditoria Interna:**

Puesto administrativo de tiempo parcial, cuya función es velar por la correcta ejecución presupuestaria municipal, diseñar las normas de control interno de la municipalidad, con base a las reglas establecidas por la Contraloría General de Cuentas. Hace sugerencias a distintos departamentos para el mejor funcionamiento de la institución. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Administración de Cementerios:**

Puesto administrativo que se lleva un control minucioso de los predios vendidos, cobro y control de los mismos, tiene un registro de los panteones utilizados. Verifica el cuidado y mantenimiento de los cementerios.

**Policía Municipal de Tránsito:**

Grupo administrado a través de las autoridades municipales, ejecuta ordenanzas y disposiciones. Verifica en las calles la circulación debida de los distintos vehículos. Auxilian a los pobladores en algún desperfecto mecánico.

**Oficina Forestal Municipal:**

Creada según Ley Forestal artículo 8 y 58. “Es la encargada de velar por la administración de los recursos naturales, como el Vivero Forestal, Astillero Municipal. Además de brindar asistencia técnica y capacitación en el municipio de Chimaltenango” (Legislativo, Ley Forestal, 101-96)

**Biblioteca Municipal:**

Espacio externo, su funcionalidad es mancomunada con el Banco de Guatemala, donde él provee el espacio físico y libros, la municipalidad provee el sueldo de los encargados. En este espacio se conservan distintos libros, se orienta en las investigaciones a los estudiantes del municipio, se lleva un registro de visitantes el cual es trasladado al Banco de Guatemala. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Parque Nacional los Aposentos:**

Es un balneario con piscinas y laguna artificial, su extensión promedio es de veintiocho manzanas, es montañoso, su atracción principal son los cisnes de color blanco y negro, cuenta con ranchos rústicos para el uso de los visitantes. (Gloria Argentina Díaz Morán, 2005)

**Administración del Mercado Central:**

Se encarga de coordinar todas las actividades de cobro, ornato, limpieza y remodelaciones de locales, con el objetivo de prestar un mejor servicio a lo vendedores o usuarios del mercado central. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Administración del Mercado Terminal:**

Se encarga de coordinar todas las actividades de cobro, ornato, limpieza y remodelaciones de locales con el objeto de prestar un mejor servicio a los vendedores o usuarios del mercado de la terminal, así como el cobro de los buses urbanos y extraurbanos. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**Encargado de Limpieza de Calles:**

Realiza limpieza y aseo de las calles por sectores todos los días de la semana, limpieza del mercado central y parque, asimismo es el que cuida el ornato del parque y jardines del área. (Chimaltenango C. M., 2012)

**Encargado del Rastro Municipal:**

La función consiste en controlar el destace de ganado mayor y menor, para su posterior comercio en carnicerías y mercado. (Chimaltenango C. M., 2012)

**Cobradores del Mercado:**

Se dedican al cobro de los locales que utilizan los vendedores dentro y fuera del mercado., tanto los que tienen locales formales o informales. (Chimaltenango C. M., 2012)

### **Encargado de Obras Municipales:**

El departamento de obras es el ente encargado del mantenimiento de la infraestructura básica de la cabecera municipal y el municipio, como lo son: calles, aceras, drenajes, muros y demás aspectos del ornato. (Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

Filosofía Institucional.

De acuerdo al plan estratégico y operativo del ejercicio fiscal municipal 2012, administración municipal 2012-2016, establece la misión y visión de la siguiente manera:

#### **3.1.5 Misión**

“Somos una entidad autónoma dedicada a promover el desarrollo del municipio en las áreas rurales y urbanas, a través de actividades de servicio que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población, con actividades, servicios, garantizando su funcionamiento de una manera eficaz, que contribuyan a mejorar el nivel de vida y satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población; velando por el desarrollo de la población chimalteca brindando el servicio adecuado para el progreso social, cultural, económico y deportivo; fortalecimiento así el bien común entre los vecinos y las autoridades, satisfaciendo sus necesidades básicas contando con su participación en la toma de decisiones.” (Chimaltenango C. M., 2012)

#### **3.1.6 Visión**

“Ser una institución que promueva el desarrollo, a través de proyectos de impacto social, los cuales contribuyan al ornato y mejoramiento de calidad de vida y progreso a cada uno de los habitantes, ser el medio por el cual se coordine, planifique y organice el progreso social, cultural, económico y deportivo; mejorando los esfuerzos que en conjunto llegaran a reflejar el desarrollo de la población chimalteca.” (Chimaltenango C. M., 2012)

#### **3.1.7 Objetivos Institucionales**

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

“Contar con un plan estratégico que permita a las Autoridades y Funcionarios de la Municipalidad de Chimaltenango orientar sus acciones al logro de objetivos y metas establecidos para el período 2012-2016.” (Chimaltenango C. M., 2012)

##### **Objetivos Específicos:**

1. “Identificar las actividades y recursos que la Municipalidad desarrollará para el cumplimiento de políticas definidas para el período 2012.” (Chimaltenango C. M., 2012)
2. “Contar con un instrumento que permita la toma de decisiones en la ejecución de las acciones a realizar.” (Chimaltenango C. M., 2012)

### 3.1.8 Público Objetivo

Los pobladores de las distintas comunidades que conforman el municipio de Chimaltenango, del área urbana y rural, a quienes va dirigida la administración, servicios y recursos financieros.

La población total de la cabecera departamental de Chimaltenango es de 109,656 habitantes, siendo el 50.19% mujeres y 49.81% hombres. (SEGEPLAN , 2010)

Se encuentra distribuido en:

Aldeas:

- Bola de oro
- Buena Vista
- San Jacinto
- Santa Isabel

Parcelamiento:

- El Durazno

Lotificaciones:

- La Alameda

Caseríos:

- Anexos a San Marcos Pacoc
- Cerro Alto
- Ciénaga Grande
- El Jordán
- El Rosario
- El Socorro
- Monte Cristo
- Pacoc
- Presidio
- San Antonio Las Minas
- Tonajuyú Buenos Aires
- Tonajuyú El Centro
- Hierba Buena

Colonias:

- El Esfuerzo
- Las Majadas
- Quintas los Aposentos 1 y 2
- Quintas las Victorias
- Vivienda y Cooperativa Santa Ana

Dos de Febrero  
San Rafael  
San José Bethania  
Santa Ana  
San José las Flores  
San Pablo  
La Primavera  
El Socobal  
Monte de los Olivos

Fincas:

Aracendí  
Centeno  
El Durazno  
El Carmen  
El Recuerdo  
El Retiro  
La Esmeralda  
La Felicidad  
La Giralda  
Labor de Falla  
Las Violetas  
San Antonio Las Colinas  
San Fernando  
San Isidro  
Santa Italia  
Santa Sabía  
Santo Domingo  
Xelajú  
(Publicas R. , 2002)

## **3.2 Objetivo del Diagnóstico**

### **3.2.1 Objetivo General del Diagnóstico**

Conocer a través del análisis de distintas herramientas de investigación cuantitativas y cualitativas, los problemas comunicacionales que pudieran afectar la productividad y visibilización de la Municipalidad de Chimaltenango.

### 3.2.2 Objetivos específicos del Diagnóstico

- Dar participación al colaborador municipal en el planteamiento de los problemas y soluciones comunicacionales.
- Encontrar el problema principal que pueda afectar la imagen institucional.
- Priorizar los problemas encontrados para darles solución real a través de futuras estrategias.

### 3.3 Técnicas de Recolección

En la presente investigación se han empleado diversas técnicas de recolección con el fin de localizar los problemas y necesidades de índole comunicativa que se pudieran dar en la institución, las cuales fueron: la observación, entrevistas a profundidad, grupos focales, documentación, árbol del problema y encuestas.

#### 3.3.1 Observación

Está etapa de investigación se desarrolló durante los primeros días de asistencia a la municipalidad. En lo observado se encontraron diversas situaciones que permiten conocer mejor a la institución, lo cual establece la situación actual de comunicación; mostrándose varios aspectos que se definen a continuación:

La Comunicación entre colaboradores ediles no es eficiente porque existen regularmente barreras que interrumpen el mensaje que se desea comunicar, promulgando diferencias y malos entendidos.

Las funciones de los departamentos no están definidas ni respaldadas en manuales de funciones. Por lo tanto cada colaborador realiza el trabajo que cree que le corresponde para el funcionamiento de la dependencia a la que pertenece.

En relación a la identificación se puede mencionar que los colaboradores municipales no utilizan uniformes o gafetes que los identifiquen como tal. Solo si se encuentran sentados frente a su escritorio y a simple vista, no se distingue que personas son parte del personal y quienes son visitantes.

Asimismo, los vecinos o visitantes de otros lugares al llegar a la Municipalidad no se identifican, entran o salen las veces que desean hacerlo, no existe control para ello. No existe la unidad de información que los pueda orientar en sus trámites, además no se cuenta con un responsable que reciba la correspondencia y que la distribuya.

En relación a la señalización que identifica a cada dependencia se puede establecer, que muy pocas la tienen y las que la tienen no es la adecuada, pues algunas están elaboradas con un papel simple y otras son de distintos colores o colocadas en distinto lugar, donde se encuentra actualmente cada dependencia.

Además, la señalización de rutas de evacuación es nula las que también son importantes en cualquier institución. Y falta un directorio de dependencias que permita orientar a los vecinos para realizar sus trámites. Falta el organigrama de la institución. No se cuenta con un horario específico de atención al público.

El mapa del casco urbano con sus limitantes, extensión territorial, número de población e idioma oficial es inexistente.

Una cartelera que brinde información al público respecto a las actividades realizadas o programadas por la municipalidad es inexistente. No se cuenta con un espacio para divulgar la misión, visión y valores. La página web esta desactualizada pues la que se localiza a través del internet es la del anterior gobierno municipal.

El departamento de Comunicación y Relaciones Públicas está contemplado como parte de la estructura de la Municipalidad pero no se cuenta con el espacio físico para dicha dependencia y no realiza la función que le corresponde, por lo mismo alianzas con los medios de comunicación local o nacional no se han dado considerando que estas permiten dar a conocer las distintas actividades que realiza la Municipalidad para el bien de la comunidad, pues el pueblo necesita estar informado de la inversión que se hace con los recursos económicos que el Estado proporciona y de los impuestos recaudados por la Municipalidad. Y para lograr esto es necesario que el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas realice las actividades siguientes como:

- Planificar, organizar y dirigir el sistema de información y comunicación con la ciudadanía y de relaciones públicas de la Municipalidad de Chimaltenango.
- Efectuar coordinaciones de alto nivel con los diferentes organismos de comunicación social, tanto públicos como privados para difundir y/o recabar información respecto al desarrollo del campo municipal.
- Mantener contacto directo con los jefes de las oficinas de relaciones públicas e imagen institucional de las diferentes Municipalidades, con fines de plantear sistemas de trabajo en base otras experiencias que puedan ser aplicadas a la Municipalidad de Chimaltenango.
- Acompañar al alcalde en los eventos oficiales y especiales de la Municipalidad para apoyar el desarrollo de su agenda de trabajo.
- Efectuar coordinaciones de alto nivel con empresas, tanto privadas como públicas, para solicitar su colaboración en la realización de algunos eventos.
- Desarrollar funciones de protocolo a nivel institucional.

- Organizar, coordinar y atender las ceremonias y actos oficiales que realicen en la municipalidad y en aquellas en que participan el Alcalde.
- Recibir y atender a los invitados oficiales, a personas y delegaciones que soliciten entrevistas con el Alcalde.
- Elaborar la síntesis informativa diaria, de los medios de comunicación y ponerlo a disposición de la Alcaldía y de los órganos de la Municipalidad que lo requieran.
- Mantener informado a los funcionarios, servidores y públicos en general sobre los acuerdos y ordenanzas del concejo y resoluciones o decretos de Alcaldía. Así como efectuar acciones orientadas a asegurar una buena imagen de la Municipalidad y evaluar permanentemente la opinión pública respecto a la gestión municipal.
- Apoyar y coordinar la elaboración de la memoria anual de la Municipalidad.
- Realizar programas de comunicación sobre la problemática municipal, internamente a los trabajadores y externamente a los vecinos. (Marroquin, 1993)
- Las dependencias municipales no tienen teléfono, correo electrónico ni acceso a internet. No se cuenta con un número telefónico para dar información a los vecinos.

### 3.3.2 Documentación

Se solicitaron documentos institucionales al interior de la municipalidad, pero no existen documentos impresos en la organización que faciliten información sobre la misma. Por tal motivo se procedió a buscar información digital en Internet y en bibliotecas ajenas a la municipalidad de Chimaltenango.

Se consultó distintas páginas de internet que apoyaron la información.

#### **Código Municipal, Decreto 12-2002**

Titulo I, Artículo 5. Servicios a los intereses públicos: “Los municipios y otras entidades locales sirven a los intereses públicos que están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, descentralización desconcentración y participación comunitaria, con observancia del ordenamiento jurídico aplicable.” (legislativo, Decreto No. 12-2002)

Titulo IV Artículo 62 Derecho a ser informado: “Todos los vecinos tienen derecho a obtener copias y certificaciones que acrediten los acuerdos de los concejos municipales, sus antecedentes, así como consultar los archivos y registros financieros y contables, en los términos del artículo 30 de la Constitución Política de la República.” (legislativo, Decreto No. 12-2002)

Titulo V Artículo 72 Servicios públicos municipales: “El municipio debe regular y prestar los servicios públicos municipales de su circunscripción territorial y por lo tanto, tiene competencia para establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos, en los términos indicados en los artículos anteriores, garantizando un funcionamiento eficaz, seguro y continuo y en su caso, la determinación y cobro de tasas y contribuciones equitativas y justas. Las tasas y contribuciones deberán ser fijadas atendiendo los costos de operación, mantenimiento y mejoramiento de calidad y cobertura de servicios” (legislativo, Decreto No. 12-2002)

### **Constitución Política de la República de Guatemala:**

“Capitulo II Artículo 6 Funciones del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural (CNDUR).

Funciones:

- a) Formular políticas de desarrollo urbano y rural y ordenamiento territorial.
- b) Promover sistemáticamente tanto la descentralización de la administración pública como la coordinación interinstitucional.
- c) Promover, facilitar y apoyar el funcionamiento del Sistema de Consejo de Desarrollo, en especial de los Consejos Regionales de Desarrollo Urbano y Rural y velar por el cumplimiento de sus cometidos.
- d) Promover y facilitar la organización y participación efectiva de la población y de sus organizaciones en la priorización de necesidades, problemas y sus soluciones, para el desarrollo integral de la Nación.
- e) Formular las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo regionales y departamentales y enviarlos al Organismo Ejecutivo para su incorporación a la Política de Desarrollo de la Nación.
- f) Dar seguimiento a la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos nacionales de desarrollo; verificar y evaluar su cumplimiento y, cuando sea oportuno, proponer medidas correctivas a la Presidencia del Organismo Ejecutivo o a las entidades responsables.
- g) Conocer los montos máximos de pre inversión e inversión pública por región y departamento para el año fiscal siguiente, provenientes del proyecto del presupuesto general del Estado y proponer a la presidencia de la República, sus recomendaciones o cambios con problemas y sus soluciones, para el desarrollo integral de la región.” (Constituyente, 1985)

## **Ley de acceso a la información pública Decreto 57-2008:**

“Título I Artículo 1 Garantizar que toda persona tenga acceso a los actos de la administración pública.” (Legislativo, Ley de acceso a la información pública, Decreto 57-2008)

“Artículo 3 Esta ley se basa en los principios de: Máxima publicidad.

Transparencia en el manejo y ejecución de los recursos públicos y actos de la administración pública. Gratuidad en el acceso a la información pública. Sencillez y celeridad de procedimiento.” (Legislativo, Ley de acceso a la información pública, Decreto 57-2008)

## **Comunicación Organizacional:**

La fuerza de trabajo que desempeña el ser humano en una institución va siempre dirigida a determinada población, la cual ve en los servicios que recibe la eficiencia y eficacia de los colaboradores.

Lo anterior significa que para reflejar algo positivo en el exterior, la organización ha empleado actividades idóneas como talleres, capacitaciones, seminarios entre otros, tomando en cuenta el interés que existe en común. Pero ese interés debe ser inculcado en actividades en equipo, apoyándose mutuamente en la solución de distintos conflictos y en el desarrollo de actividades institucionales. La Municipalidad de Chimaltenango es una institución que todos sus procedimientos administrativos están dirigidos en beneficio de la población en general que forma parte del casco urbano y rural.

Entonces los colaboradores deben estar en un ambiente agradable donde la comunicación fluya libremente en todas las direcciones, trabajando en equipo, procurando alcanzar las metas y objetivos de la institución, identificando la importancia que tiene su trabajo como integrante de la institución.

Tomando en cuenta lo que define Fernández Collado en relación a la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”

Por lo tanto; las organizaciones solas no pueden cambiar, siempre necesitan de un agente que las impulse. Parte de estos agentes son todas aquellas personas que realizan las diferentes funciones existentes en las mismas y todas ellas deben seguir la misma línea de cambio y estar profesionalmente preparadas para desarrollar esta función, tanto por su capacitación básica como por su experiencia profesional. Si una organización ha de cambiar y las personas son el agente de cambio, ellas también tienen que ir cambiando, y dentro de este proceso de cambio los dirigentes desempeñan un papel fundamental, lo cual solo se logra mediante la actividad de dirección ejercida a través de la comunicación” (patria.com, 2012).

### 3.3.4 Entrevistas a profundidad

En este numeral se describen las respuestas de las entrevistas a profundidad que se realizaron al señor Alcalde Municipal, al Jefe de Recursos Humanos y a la encargada del Departamento de Relaciones Públicas, planteando el análisis de las mismas que cubrieron la información que se esperaba en el descubrimiento de las necesidades comunicacionales de la institución municipal.

Durante la entrevista realizada con el señor alcalde municipal Alfonso Elel Castro, manifestó lo siguiente:

“Como Alcalde tiene distintas responsabilidades dentro y fuera de las instalaciones del edificio municipal procurando realizarlas de la mejor manera y que por el corto de tiempo de ejercer el puesto no identifica a todos los colaboradores pero su intención es tener diversas actividades con todos para llegar a conocerlos, asimismo expresó que para delegar funciones él lo realiza de manera verbal, pues lo considera como mejor opción.

Esto a través de los jefes de dependencias, considera que la mejor motivación que se le puede dar al colaborador municipal es ser ejemplo en relación a responsabilidad, puntualidad y desempeño. Que se da igualdad de oportunidades en la participación y expresión, asegura que es importante tener misión, visión, principios y valores que identifiquen los objetivos que se tienen como institución. Asegura que es importante contar con un manual de funciones para lograr objetivos particulares”

El jefe de Recursos Humanos Licenciado Oliver Otzoy, comentó que es necesario trabajar lo más pronto posible con el organigrama de la municipalidad, misión, visión, principios y valores para que los colaboradores ediles a través de diferentes actividades se identifiquen pronto con la institución y reflejar en la atención al público la buena organización y comunicación interna estableciendo y determinando funciones en cada departamento lo cual contribuye al ordenamiento de la institución, asimismo manifestó que es importante motivar siempre a los colaboradores con actividades culturales, recreativas, deportivas e incentivándolos día a día. Reconociendo que la responsabilidad que tiene en el cumplimiento de lo descrito anteriormente como jefe de Recursos Humanos.

La encargada del departamento de Relaciones Publicas consideró “que es importante que cada dependencia conozca sus funciones concretamente, porque se han encontrado con problemas en la realización de actividades. Asimismo se han dado problemas por rumores o mala información entre dependencias y celos profesionales. Es necesario respetar el orden jerárquico entre dependencias porque a veces algunas realizan lo que le corresponde a otras y reconozco que cada integrante de las dependencias debe ser un profesional en el área donde se desenvuelve para que todo se ejecute de manera profesional.

Así manifestó que es importante implementar diversas actividades para dar a conocer de manera ordenada los servicios que tiene la municipalidad y establecer una buena imagen hacia la población”

### 3.3.4 Grupos Focales

Se realizaron dos grupos focales uno con los jefes de las dependencias municipales y el otro con los colaboradores ediles de las distintas dependencias, con el fin de determinar la situación actual en cuanto a comunicación interna se refiere.

Los Jefes de las dependencias al iniciar la reunión manifestaron agradecimiento por tomarlos en cuenta en la actividad, pues consideran que es importante tener ese tipo de reuniones para coordinar distintas actividades dentro y fuera de la municipalidad.

El Señor Oliver Otzoy, jefe de recursos humanos manifestó: “Que es importante que todos los trabajadores municipales conozcan la función de todas las dependencias y poder comunicarse entre las mismas, y lo importante que es elaborar lo más pronto posible el manual de funciones con la colaboración de todos”.

Asimismo, indicaron que sí conocen concretamente cual es su función y la relación que tienen para cualquier proyecto, con las distintas dependencias porque existe un procedimiento dentro de la municipalidad en la ejecución de proyectos.

Algunos opinan que su trabajo es de utilidad para el funcionamiento de la institución otros que no saben si lo es; esperan dar un buen servicio a la comunidad, y ser un cambio ya que se ha oído que la municipalidad no funciona bien.

Mencionaron además que les gusta lo que hacen pues lo hacen con ánimo. Además que es necesario las reuniones con los jefes de dependencia porque actualmente son convocados solo si se encuentran involucrados directamente con algún proyecto. Y en sus comentarios dieron alusión que desconocen la misión, visión, valores y principios.

El otro grupo focal fue realizado con representantes de las distintas dependencias internas quienes mencionaron la relación que tienen con las distintas dependencias en la realización de algún trámite ya que resuelven de manera individual cualquier situación que se realiza. Y que se enteran de actividades independientes por rumores en los pasillos o porque concretamente ven que se esta realizando cierta actividad. Y algunos se han sentido discriminados porque muchas veces hubieran querido apoyar aunque sea en mínima parte. Según comentarios de los colaborados indican que reuniones con todo el personal no se dan y rara vez a nivel de dependencia. A veces comparten con otros a la hora de almuerzo pero no con todos por no tener un horario fijo de almuerzo a nivel de institución.

Mencionan que han existido algunos problemas porque la comunicación es débil y se han dado malos entendidos. Se lamentan que cuando llega algún colaborador nuevo saben que es parte del equipo solo porque lo ven seguido; pero que en realidad nadie lo presenta ni le da la bienvenida.

Este grupo también desconoce la misión, visión y valores como institución, ellos piensan que son los slogan que se mencionan a veces en los discursos del alcalde o que se encuentran escritos en mantas pero en si no los conocen.

Están de acuerdo que es necesario un cambio entre colaboradores para que todo marche mejor, manifiestan que tienen ideas pero existe temor en expresarlas ya que ven en las autoridades un gran distanciamiento y prefieren quedarse callados.

Ven además indispensable que las actividades que se dan entre dependencias se divulguen porque la población al preguntar se tiene el desconocimiento y la municipalidad queda mal frente a la población.

### 3.3.5 Encuestas

Se realizó la técnica de la encuesta para poder determinar si los colaboradores municipales conocen a la institución donde laboran, lo que piensan y sienten por ella, sus relaciones interpersonales y su función dentro de la misma.

La cual se realizó tomando como muestra ajustada a pérdidas a ciento treinta y seis colaboradores municipales, resultado que se reflejó al aplicar fórmula de tamaño de la muestra y tomando como universo a ciento sesenta y cinco colaboradores ediles. Determinando un nivel de confianza de noventa y cinco por ciento.

Se inició preguntando a los colaboradores si tienen el conocimiento de las dependencias municipales y la función de cada una, el 80% indicó que sí lo que demuestra que sí identifican a cada dependencia y función que realiza para la municipalidad.

Se les cuestionó si saben cual es su función específica dentro de la Municipalidad el 80% respondió que sí, lo que denota que saben cual es su labor dentro de la institución y el valor que le dan a lo que realizan.

Se les preguntó si consideran qué realizan un trabajo útil para la municipalidad un 83% considera que sí, determinando la confianza de lo que realizan por la institución.

Al preguntar el porqué trabajan en la institución 7% respondió que por el salario, el 5% por compañerismo, un 45% por superación personal, 18% por labor social y 25% indicó que por el horario, demostrando que el mayor porcentaje espera obtener en esta institución superación personal estableciendo estabilidad laboral.

Los empleados municipales al cuestionarlos sobre las causas que promueven conflictos indicaron el 10% que se da por envidia, 0% por discriminación, el 22% por diferencia del salario, 23% por rumor, el 10% por el desorden, 35% por falta de comunicación, al comparar estos porcentajes se concluye que los colaboradores ven débil los procesos de comunicación interna como mayor causal de conflictos.

Al preguntarle sobre el sentimiento que les genera la institución el 30% indicó que indiferencia, el 12% satisfacción y el 55% orgullo, determina entonces que el mayor porcentaje considera valioso su trabajo sintiendo orgullo por ello.

Se les preguntó si se realizan reuniones de trabajo con todo el personal y el 82% indicó que no, concluyendo la necesidad que se tiene de unificarse en la realización de diversas actividades.

Asimismo se cuestionó sobre la existencia de actividades de convivencia con todo el personal 74% hace énfasis que no, por lo tanto se determina que aceptarían de buena manera diversas actividades con todos los colaboradores en todos las áreas sociales.

El 64% de los colaboradores ediles manifestaron el desconocimiento total de la misión de la institución determinando la necesidad divulgar la misión a través de diferentes actividades.

Sobre el conocimiento de la visión se determinó que el 62% no la conoce por lo tanto también es relevante promocionarla para visibilizar la municipalidad con los colaboradores ediles y estos con la población.

En relación al conocimiento de los valores municipales el 78% no los conoce reflejando que también es importante cambiar ese porcentaje en beneficio de la imagen de la institución.

Al preguntar sobre la existencia de una buena comunicación con el jefe superior indicaron 58% si es buena y 42% que no lo es, concluyendo que es relevante aumentar a través de distintas actividades este porcentaje.

En cuanto a la pregunta de como el jefe inmediato lo trata 61% respondió que bien, indica que es necesario establecer una mejor comunicación con el jefe inmediato a través de estrategias comunicacionales.

En cuanto a la igualdad de oportunidades laborales el 68% manifiesta que no existe la igualdad, determinando que en realidad existe celos a nivel de institución en la realización de las actividades laborales, lo cual permite establecer que la convivencia en actividades de organización y planificación es necesaria.

Se les preguntó que si sus ideas son tomadas en cuenta por parte del jefe, el 54% que indicó que no, esto hace énfasis en la necesidad de los procesos comunicacionales entre dependencias de manera interna y externa.

Además se les preguntó si se lleva bien con sus compañeros de trabajo e indicaron que el 90% si se llevan bien y el 10% que no, en relación de dependencia.

Y por último se les preguntó si se trabaja en equipo con sus compañeros y se determinó que el 92% si trabaja en equipo en relación de dependencia, indicando que es necesario mayores actividades a nivel interdependencias para lograr objetivos institucionales.

### 3.4 Problema Comunicacional

De acuerdo a la investigación anteriormente descrita y a los resultados derivados en las distintas entrevistas, grupos focales y encuestas aplicados a los colaboradores de la Municipalidad de Chimaltenango, se determinó el problema comunicacional existente en dicha institución que consiste en la inadecuada comunicación entre los colaboradores ediles y estos con las autoridades municipales provocando desorganización, la cual afecta la imagen de la institución reflejándose en los servicios que van dirigidos a la población chimalteca.

En consecuencia el problema comunicacional se define como la inadecuada comunicación entre los colaboradores y estos con los jefes superiores provocando desorganización en el cumplimiento de las funciones y metas de las dependencias afectando en el servicio que se presta a la población.

### 3.5 Indicadores

Los indicadores de éxito se pretenden alcanzar con la ejecución de las distintas actividades que conlleva la implementación de la estrategia de comunicación:

- El 80% de colaboradores reconocen que su trabajo es útil para la actividad diaria de la Municipalidad.
- El 70% de colaboradores municipales sienten orgullo por la Municipalidad.
- El 70% de colaboradores municipales conocen la misión, visión, valores y principios de la Municipalidad.
- El 75% de colaboradores municipales empoderados con la institución.
- El 70% de colaboradores conocen los slogans de la municipalidad.
- El 60 % de visitantes a la Municipalidad identifican la misión, visión, valores y principios de la Municipalidad.

### 3.6 FODA

Esta herramienta permite analizar la situación actual comunicacional dentro de la institución municipal de Chimaltenango, que ha sido de base para la implementación de estrategias comunicacionales propuestas por el Comunicador Social

<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El 80% de los colaboradores municipales conocen las dependencias y la función de cada una.</li> <li>➤ El 80% de los colaboradores municipales saben cual es su función específica dentro de la institución.</li> <li>➤ Las autoridades municipales están dispuestas a realizar diversas actividades internas para motivar al personal.</li> <li>➤ Los colaboradores consideran relevante dar a conocer a la población los servicios que presta la Municipalidad.</li> <li>➤ Colaboradores dispuestos al cambio institucional.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Más del 50% de los encuestados consideran que la falta de comunicación promueve los conflictos a nivel institucional.</li> <li>➤ Las herramientas de comunicación interna son inexistentes lo que provoca debilidad en la organización de las distintas actividades.</li> <li>➤ Las herramientas comunicacionales para divulgar los servicios y/o actividades municipales es inexistente.</li> <li>➤ El 64% del personal desconoce la misión de la institución.</li> <li>➤ El 64% del personal desconoce la visión de la institución.</li> <li>➤ El 78% del personal desconoce los valores y principios de la institución.</li> <li>➤ Los colaboradores no identifican los slogans de la institución</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar distintas herramientas de comunicación interna.</li> <li>➤ Mejorar relaciones interpersonales con actividades comunicacionales.</li> <li>➤ Crear herramienta de divulgación de la institución.</li> <li>➤ El 85% de colaboradores considera que realiza un trabajo útil para la institución.</li> <li>➤ Más del 50% de colaboradores sienten orgullo de pertenecer a la institución.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de identificación con la institución.</li> <li>➤ Inadecuada comunicación interna.</li> <li>➤ Falta de reuniones de trabajo con todo el personal municipal.</li> <li>➤ Falta de actividades de convivencia con todos los colaboradores municipales.</li> <li>➤ Falta de incentivos hacia los colaboradores de parte de las autoridades municipales.</li> </ul>

### **3.7 Aspectos que Viabilizarán la Estrategia**

- Apoyo en la aprobación financiera del señor Alcalde en la ejecución de estrategias.
- Aprobación del Señor Alcalde para implementar un espacio físico correspondiente para el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas y Unidad de Información en las instalaciones de la Municipalidad de Chimaltenango.
- Aprobación y financiamiento del Concejo Municipal en la elaboración de gafetes de identificación para trabajadores municipales.
- Aprobación del Alcalde Municipal en capacitar a los trabajadores municipales para motivación y servicio al cliente para lograr productividad.
- Participación de trabajadores municipales en diferentes capacitaciones y talleres.
- Apoyo de la Dirección de Recursos Humanos como jefe inmediato para la ejecución de diversas actividades.
- Apoyo por parte del la Gerencia de Recursos Humanos y el Departamento de Planificación en la reorganización de las dependencias para ubicar el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas y Unidad de Información.

### **3.8 Aspectos que podrían limitar los resultados.**

- Lento trámite administrativo al solicitar algún presupuesto para la realización de cualquier actividad.
- Falta de equipo de computo con software adecuado para la realización de distintas herramientas comunicacionales.
- Tiempo para la realización de talleres con todo el personal, por tener que cumplir comisiones fuera de las instalaciones municipales.
- Falta de recursos económicos y vehículos para apoyar las actividades del Señor alcalde

## 4. Proyecto a desarrollar

En base a la investigación realizada se hace necesaria la implementación de estrategias de Comunicación en tal virtud el proyecto a realizar será: **“Estrategia de Comunicación Organizacional para la Municipalidad de Chimaltenango con el fin de mejorar el flujo comunicacional entre los colaboradores ediles; definir las funciones del departamento de comunicación y relaciones públicas y visibilizar la Municipalidad y sus servicios entre los pobladores”**

### 4.1 Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto

La municipalidad del departamento de Chimaltenango y del municipio de Chimaltenango, es una institución pública donde sus acciones, metas y objetivos se dirigen a toda la población, brindando distintos servicios en busca del desarrollo social colectivo.

Esto significa que los colaboradores ediles diariamente se interrelacionan para la ejecución de sus funciones así como al brindar un servicio. Entonces a nivel interno se ha detectado el problema comunicacional que consiste en la inadecuada comunicación entre los colaboradores ediles y estos con las autoridades municipales provocando desorganización, la cual afecta la imagen de la institución reflejándose en los servicios que van dirigidos a la población chimalteca.

Y en el desarrollo y ejecución de la estrategia de Comunicación Organizacional para la Municipalidad de Chimaltenango con el fin de mejorar el flujo comunicacional entre los colaboradores ediles; definir las funciones de cada una de las dependencias municipales y visibilizar la Municipalidad y sus servicios entre los pobladores se aplicaron diversas herramientas comunicacionales y actividades que se describen a continuación:

Señalización de dependencias:

Producto que permitirá que los pobladores y visitantes en general se orienten identificando adecuadamente cada dependencia para la realización de algún trámite.

Mantas Vinílicas:

Estas con la visión, misión, principios y valores que visibilizan a la municipalidad de Chimaltenango.

Cartelera Informativa:

Herramienta que se instaló en un lugar estratégico donde todos los colaboradores lo identifiquen inmediatamente, divulgándose periódicamente información general, información de dependencias, motivaciones, entre otros. Empleando imágenes y colores para llamar la atención.

Carta al Personal:

La que contiene información de actividades, resultados, cambios dentro de la institución, invitaciones la cual es de rápido acceso.

Boletín informativo:

El cual divulga los proyectos en ejecución, proyectos ejecutados y actividades que realiza la municipalidad en las distintas comunidades del municipio.

Trifoliar:

Donde se proporciona datos relevantes acerca de la Municipalidad de Chimaltenango.

Talleres y Capacitaciones

Donde se compartió información, nuevos aprendizajes, reflexiones y en busca nuevas decisiones para realizar cambios en unidad.

Segmento Municipal:

El cual se publicará en un periódico o revista chimalteca el cual divulgue actividades de la Municipalidad.

Red social Facebook:

Herramienta que permite comunicarse con pobladores en busca de soluciones a problemas en la realización de algún trámite o solicitando orientación para alguna investigación.

Gafete de personal:

Identifica a los colaboradores municipales entre los visitantes y pobladores.

## **4.2 Objetivo General de la Estrategia**

- Mejorar el flujo comunicacional entre los colaboradores de la Municipalidad de Chimaltenango, con la finalidad de establecer funciones lo cual contribuirá a visibilizar los servicios ante los habitantes del municipio.

## **4.3 Objetivos Específicos de la Estrategia**

- Dar a conocer las diversas actividades que realizan las dependencias municipales.
- Capacitar periódicamente a los colaboradores ediles.
- Definir las funciones del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la Municipalidad de Chimaltenango.

- Implementar la señalización de las distintas dependencias Municipales.
- Implementar mantas vinílicas con la misión, visión, principios y valores de la Municipalidad

#### 4.4 Actividades que Operativizan la Estrategia

##### Productos Impresos

- Elaboración e implementación de matrículas rotuladas con los nombres de las dependencias municipales.
- Elaboración e implementación de mantas vinílicas con la visión, misión, principios y valores de la municipalidad.
- Elaboración de boletines informativos sobre actividades y proyectos municipales.
- Elaboración de segmento municipal en revista o periódico Chimalteco divulgando los proyectos municipales y actividades de las distintas dependencias.
- Elaboración de membrete para carta al personal.
- Elaboración del manual de funciones de la Dependencia de Comunicación y Relaciones Publicas de la Municipalidad de Chimaltenango.
- Elaboración de cartelera informativa.
- Elaboración de gafete de identificación del personal.
- Elaboración de trifoliar que proporciona datos relevantes de la institución.

##### Productos Multimedia

- Presentaciones en Prezzi sobre la misión, visión, valores y principios de la Municipalidad.
- Presentaciones en Prezzi sobre las actividades ejecutadas por la Municipalidad de Chimaltenango.
- Red social Facebook

## **Talleres:**

- Taller con los colaboradores ediles para motivación e implementación de la comunicación interna de la Municipalidad.

### **Coordinación:**

Con el objetivo de que la actividad sea exitosa en beneficio de los colaboradores ediles y la institución en mención.

### **Solicitud:**

Se pidió un permiso especial al jefe de recursos humanos para impartir el taller.

### **Invitación:**

Se diseñó e imprimió y distribuyó.

Confirmación de participantes de manera personal

Formó base de datos con nombre de participantes y dependencia.

### **Material auxiliar:**

Hojas para realizar anotaciones.

### **Lugar:**

Salón Municipal

### **Fecha:**

20 de Agosto de 2012.

### **Hora:**

14:30

### **Evento:**

Preparación de mobiliario y equipo

Preparación de refrigerio para los participantes

Montaje del evento

### **Diseño del taller:**

**Objetivo:** Motivar e implementar una buena comunicación interna en la Municipalidad.

**Metodología:** Con técnicas de análisis y dinámicas grupales se conoció la necesidad de realizar cambios en la distribución de la información, asimismo en la toma de decisiones, valorando la participación individual y colectiva

- Momento I: Inscripción y bienvenida de los participantes.  
 Momento II: Dinámica y presentación de los participantes.  
 Momento III: Descripción de la comunicación organizacional.  
 Momento IV: Participación de los colaboradores al plantear soluciones.  
 Momento V: Recibir propuestas para el cambio.  
 Momento VI: Adquisición de compromisos.  
 Momento VII: Agradecimiento, despedida y refacción.

## 4.5 Financiamiento

No.	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
1	Equipo de computo	1	Q. 1,800.00	Q. 1,800.00
2	Insumos de Oficina			Q. 500.00
3	Mobiliario			Q. 250.00
4	Uso de Internet Movil	1		Q. 00.00
5	Energía eléctrica			Q. 00.00
6	Impresora	1	Q750.00	Q. 00.00
7	Cámara digital	1	Q2500.00	Q.00.00
8	Impresiones de fotografías	250	Q3.50	Q.00.00
9	Impresiones varias	1800	Q1.00	Q.00.00
10	Alquiler de sillas	50	Q 2.00	Q.00.00
11	Alquiler de mesas	5	Q. 10.00	Q.00.00
12	Alquiler de manteles	5	Q. 3.00	Q. 00.00
13	Alquiler de cañonera	2 veces	Q. 100.00	Q.00.00
14	Tallerista capacitador	1	Q. 500.00	Q.00.00
15	Animador	1	Q. 250.00	Q.00.00
16	Matriculas para señalización	35	Q. 10.00	Q.00.00
17	Mantas para visión, misión, principios y valores	2	Q.150.00	Q.00.00
18	Cartelera informativa	1	Q400.00	Q.00.00
19	Boletines informativos	300	Q 300.00	Q.00.00
20	Hoja Membretada	500	Q 1.00	Q.00.00
21	Manual de funciones	1	Q. 50.00	Q. 00.00
22	Presentación en Prezzi	1	Q. 100.00	Q. 00.00
23	Refacciones	50	Q6.00	Q. 00.00
24	Trifoliar	100	Q. 100.00	Q. 00.00
25	Gafete de identificación del personal	250	Q. 10.00	Q.2,500.00
26	Segmento Municipal en revista Chimalteca	8 páginas	Q. 1,500.00	Q.12,000.00
	<b>TOTAL</b>			<b>Q17,050.00</b>

## 4.6 Presupuesto

No.	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
1	Equipo de computo	1	Q. 1,800.00	Q. 1,800.00
2	Insumos de Oficina			Q. 500.00
3	Mobiliario			Q. 250.00
4	Uso de Internet Movil	1		Q. 450.00
5	Energía eléctrica			Q. 600.00
6	Impresora	1	Q750.00	Q. 450.00
7	Cámara digital	1	Q2500.00	Q.2,500.00
8	Impresiones de fotografías	250	Q1.00	Q.250.00
9	Impresiones varias	1800	Q1.00	Q.180.00
10	Alquiler de sillas	50	Q 2.00	Q.100.00
11	Alquiler de mesas	5	Q. 10.00	Q.50.00
12	Alquiler de manteles	5	Q. 3.00	Q. 15.00
13	Alquiler de cañonera	2 veces	Q. 100.00	Q.200.00
14	Tallerista capacitador	1	Q. 500.00	Q.500.00
15	Animador	1	Q. 250.00	Q.250.00
16	Matriculas para señalización	35	Q. 10.00	Q.350.00
17	Mantas para visión, misión, principios y valores	2	Q.75.00	Q.150.00
18	Cartelera informativa	1	Q400.00	Q.400.00
19	Boletines informativos	300	Q 300.00	Q.300.00
20	Hoja Membretada	500	Q 1.00	Q.500.00
21	Manual de funciones	1	Q. 50.00	Q. 50.00
22	Presentación en Prezzi	1	Q. 100.00	Q. 100.00
23	Refacciones	50	Q6.00	Q. 300.00
24	Trifoliar	100	Q. 100.00	Q. 100.00
25	Gafete de identificación del personal	250	Q. 10.00	Q.2,500.00
26	Segmento Municipal en revista Chimalteca	8 pag.	Q. 1,500.00	Q.12,000.00
	<b>TOTAL</b>			<b>Q. 24,845.00</b>

## 4.7 Beneficiarios

Los beneficiarios primarios son los ciento sesenta y cinco colaboradores municipales quienes son los que han expresado las necesidades dentro de la institución y los beneficiarios secundarios serán los vecinos al detectar el cambio en la atención que reciben.

## 4.8 Recursos Humanos

No	CARGO	NOMBRE	ACTIVIDAD	ATRIBUCIONES
1	Supervisora	Licda. Oneida Rodas	Supervisar	Verificar el desarrollo de la estrategia comunicacional en la institución municipal
2	Alcalde Municipal	Alfonso Elel Casto	Autorizar	Proporcionar el financiamiento para la ejecución de las distintas herramientas comunicacionales.
3	Sindico I	Marlon Morales	Orientar	Proporcionar ideas de las actividades comunicacionales que se necesitan en la institución.
4	Director de Recursos Humanos	Lic. Oliver Frank Otzoy Tubac	Apoyar	Apoyar en gestionar las solicitudes para los talleres y capacitaciones.
5	Encargada de Relaciones Públicas	Carmen Chávez Figueroa	Apoyar	Apoyar en la implementación de cartelera informativa
6	Comunicadora	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Ejecutar	Creadora y ejecutora de la estrategia comunicacional organizacional propuesta para el mejoramiento del flujo comunicacional en la Municipalidad

## 4.9 Área Geográficas de Acción

Municipalidad de Chimaltenango siendo el lugar donde se desarrolla la estrategia comunicacional a beneficio de los colaboradores ediles.

## 4.10 Cuadro Operativo de la Estrategia

<b>Actividad o Producto Comunicacional</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Recurso Humano</b>	<b>Área Geográfica de Impacto</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Fecha de Ejecución</b>
Matriculas para identificar dependencias.	Elaborar y colocar señalización a los distintos departamentos que conforman la Municipalidad de Chimaltenango	Q. 350.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores ediles y vecinos del Municipio	Julio 6
Mantas Vinilicas	Elaborar y colocar mantas vinilicas de la misión, visión, principios y valores de la Municipalidad de Chimaltenango	Q. 150.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores ediles y vecinos del Municipio	Julio 18
Cartelera informativa	Crear un lugar adecuado y estratégico para divulgar los boletines municipales	Q. 400.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores Municipalidades	Julio 20
Boletines informativos	Elaborar material de información de las actividades municipales	Q. 300.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores municipales	Uno por mes
Segmento Municipal en Revista	Dar a conocer a la población chimalteca la organización de la Municipalidad como misión, visión, principios y valores institucionales, proyectos y dependencia.	Q. 12,000.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores municipales y vecinos del Municipio	Julio 26
Hoja Membretada para carta al personal	Crear un medio comunicacional entre los jefes ediles y colaboradores institucionales	Q. 500.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores Municipales	Agosto 15

Manual de Funciones De Relaciones Publicas	Definir las funciones correspondientes del encargado de Relaciones Publicas.	Q. 50.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores Municipales	Agosto 20
Presentación en Prezzi	Dar a conocer de manera amena y digital los objetivos institucionales, misión, visión, principios y valores.	Q. 100.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores Municipales y vecinos del Municipio	Agosto 20
Taller	Desarrollar de cambios de actitud en relación a la comunicación organizacional	Q. 350.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores Municipales	Agosto 21
Red Social Facebook	Solucionar dudas y recibir comentarios de los diferentes contactos.	Q. 00.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Municipalidad de Chimaltenango	Agosto 21
Trifoliar	Divulgar datos relevantes de la Municipalidad de Chimaltenango dirigidos hacia la población	Q. 100.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Municipalidad de Chimaltenango	Agosto 22
Gafete de identificación personal	Identificar a los colaboradores ediles para distinguirlos de los visitantes	Q. 2,500.00	Jacqueline Marlenny Pérez Villatoro	Municipio de Chimaltenango	Colaboradores ediles	Agosto 31

## 5. Informe de Ejecución

En la ejecución de Estrategia de Comunicación en la Municipalidad de Chimaltenango, se procedió a la producción de distintas herramientas y productos comunicacionales los cuales fueron descritos en la etapa de estrategia.

### 5.1 Elaboración de matriculas de identificación de dependencias municipales.

- Objetivo: Elaborar y colocar señalización a los distintos departamentos que conforman la municipalidad de Chimaltenango.
- Público Objetivo: Colaboradores ediles y vecinos del municipio.
- Medio utilizado: Computadora, programas de diseño, imprenta
- Áreas Geográficas de impacto: Municipio de Chimaltenango.
- Presupuesto invertido: Q.350.00
- Resultados: Se identifica a las dependencias de manera rápida.

### 5.2 Elaboración de mantas Vinílicas.

- Objetivo: Elaborar y colocar mantas vinílicas de la misión, visión, principios y valores de la municipalidad de Chimaltenango
- Público Objetivo: Colaboradores ediles y vecinos del Municipio.
- Medio utilizado: Computadora, programas de diseño e imprenta
- Áreas Geográficas de impacto: municipio de Chimaltenango
- Presupuesto invertido: Q150.00
- Resultados: el 70% de los colaboradores ediles conocen la misión, visión, valores y principios de la municipalidad

### 5.3 Elaboración de carteleras informativas.

- Objetivo: Crear un lugar adecuado y estratégico para divulgar los boletines municipales.
- Público Objetivo: Colaboradores ediles y vecinos del Municipio
- Medio utilizado: Recurso humano, carpintería, herrería.
- Áreas Geográficas de impacto: Municipio de Chimaltenango
- Presupuesto invertido: Q400.00
- Resultados: divulgación constante de nuevas actividades.

#### **5.4 Elaboración de Boletines informativos:**

- Objetivo: Elaborar material de información de las actividades municipales.
- Público Objetivo: Colaboradores ediles.
- Medio utilizado: Computadora, cámara fotográfica, programa de diseño, recurso humano.
- Áreas Geográficas de impacto: Municipio de Chimaltenango
- Presupuesto invertido: Q300.00
- Resultados: la población chimalteca se encuentra actualizada en la información de actividades municipales.

#### **5.5 Elaboración de Segmento Municipal en Revista Chimalteca:**

- Objetivo: Dar a conocer a la población chimalteca la organización de la Municipalidad como misión, visión, principios y valores institucionales, proyectos y dependencia.
- Público Objetivo: Colaboradores ediles y vecinos del Municipio.
- Medio utilizado: Computadora, cámara fotográfica, programa de diseño, contacto con revista Editora Educativa, comunicación electrónica. Imprenta.
- Áreas Geográficas de impacto: municipio de Chimaltenango y sus alrededores.
- Presupuesto invertido: Q12,000
- Resultados: divulgación y visualización de la Municipal a nivel departamental

#### **5.6 Implementación de hoja con membrete para carta al personal.**

- Objetivo: Crear un medio comunicacional entre los jefes ediles y colaboradores institucionales.
- Público Objetivo: Colabores ediles
- Medio utilizado: Computadora, comunicación electrónica.
- Áreas Geográficas de impacto: Municipio de Chimaltenango.
- Presupuesto invertido: Q500.00
- Resultados: el 70% de los colaboradores conocen los slogans de la municipalidad.

## **5.7 Elaboración de manual de funciones del Departamento de Comunicación y relaciones públicas.**

- Objetivo: Definir las funciones correspondientes del encargado de Relaciones Publicas.
- Público Objetivo: Colaboradores Municipales
- Medio utilizado: computadoras, internet
- Áreas Geográficas de impacto: Municipio de Chimaltenango
- Presupuesto invertido:Q50.00
- Resultados: Identificación y distribución de las funciones del Departamento de Comunicación y relaciones publicas.

## **5.8 Elaboración de presentación en prezzzi**

- Objetivo: Dar a conocer de manera amena y digital los objetivos institucionales, misión, visión, principios y valores
- Público Objetivo: Colaboradores Municipales y vecinos del Municipio
- Medio utilizado: computadora, internet, programa específico.
- Áreas Geográficas de impacto: Municipio de Chimaltenango.
- Presupuesto invertido:Q100.00
- Resultados: Fácil divulgación de visualización.

## **5.9 Planificación y realización de taller:**

- Objetivo: Desarrollar de cambios de actitud en relación a la comunicación organizacional
- Público Objetivo: Colaboradores municipales
- Medio utilizado: computadoras, mesas, hojas, lapiceros, pizarrón, grabadora.
- Áreas Geográficas de impacto: municipio de Chimaltenango
- Presupuesto invertido: Q350.00
- Resultados: el 80% de colaboradores municipales identifican sus funciones y reconocen que su trabajo es útil para la actividad diaria de la Municipalidad.

### **5.10 Implementación de de red social Facebook:**

- Objetivo: Solucionar dudas y recibir comentarios de los diferentes contactos
- Público Objetivo: Vecinos y contactos
- Medio utilizado: computadora, internet
- Áreas Geográficas de impacto: Municipio de Chimaltenango
- Presupuesto invertido: ninguno
- Resultados: resolución de dudas de los vecinos y contactos.

### **5.11 Implementación de gafete de identificación de colaboradores:**

- Objetivo: Identificar a los colaboradores ediles para distinguirlos de los visitantes
- Público Objetivo: colaboradores ediles, visitantes y vecinos
- Medio utilizado: computadora, cámara e imprenta
- Áreas Geográficas de impacto: Municipio de Chimaltenango
- Presupuesto invertido: Q2,500.00
- Resultados: Identificación de colaboradores ediles.

### **5.12 Elaboración de trifoliar:**

- Objetivo: Divulgar datos relevantes de la municipalidad de Chimaltenango dirigidos hacia la población
- Público Objetivo: vecinos y visitantes de la municipalidad
- Medio utilizado: computadora, internet, hojas
- Áreas Geográficas de impacto: municipio de Chimaltenango
- Presupuesto invertido: Q100.00
- Resultados: Visualización de la municipalidad.

## 6. Programación y calendarización

No	Actividad	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
1	Observación de la Institución	X						
2	Grupos focales con Colaboradores		X					
3	Encuestas en la Institución		X					
4	Diagnostico de Institución			X				
5	Diseño de Estrategia Comunicacional				X	X		
6	Matricula para Identificar Dependencias						X	
7	Mantas Vinilicas					X	X	
8	Cartelera Informativa						X	
9	Boletines Informativos						X	X
10	Segmento Municipal en Revista					X	X	
11	Hoja Membretada para carta al personal							X
12	Manual de Funciones de Relaciones Publicas					X	X	X
13	Presentación en Prezzi							X
14	Taller						X	X
15	Red Social Facebook					X	X	X
16	Trifoliar						X	X
17	Gafete de Identificación							X

## 7. Conclusiones

- La Municipalidad de Chimaltenango es una institución pública que está al servicio de los vecinos.
- Con la fase de diagnóstico se detectó las necesidades comunicacionales existentes.
- La falta de manual de funciones en la unidad de Comunicación y Relaciones Públicas impide el cumplimiento de objetivos.
- El escaso recurso económico no permite la implementación de herramientas comunicacionales para visibilizar las dependencias.
- La falta de comunicación entre los colaboradores ediles ha provocado conflictos.
- Desconocimiento de los colaboradores y vecinos de la misión, visión, principios y valores.
- Los vecinos y visitantes que llegan a la Municipalidad son orientados a través de la identificación de las dependencias.
- Los vecinos y visitantes a la Municipalidad pueden ser orientados en sus trámites desde la entrada al edificio a través del espacio específico de información.
- Los contactos del Facebook pueden resolver dudas y consultar trámites sin necesidad de visitar las instalaciones de la Municipalidad.
- Las dependencias pueden divulgar sus distintas actividades dentro y fuera de la Municipalidad.
- El porcentaje esperado está empoderado con la institución municipal.

## 8. Recomendaciones

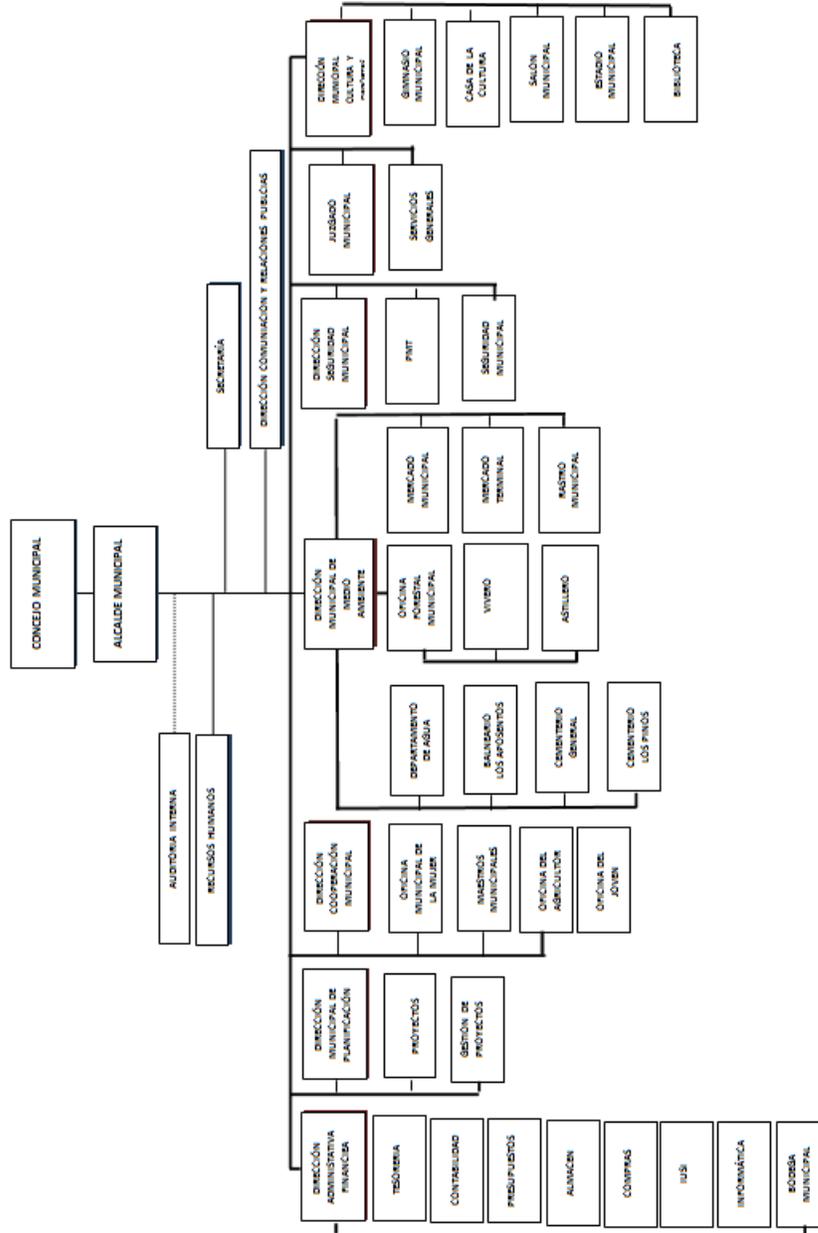
- La Municipalidad de Chimaltenango debe asignar el presupuesto necesario para las actividades comunicacionales de la unidad de comunicación y relaciones públicas de la municipalidad de Chimaltenango.
- La Municipalidad debe organizar constantemente actividades motivacionales que incentiven la labor de los colaboradores ediles.
- La unidad de comunicación y relaciones públicas debe darle seguimiento y mantenimiento a la estrategia comunicacional planteada en el ejercicio profesional supervisado.
- La unidad de comunicación y relaciones públicas debe utilizar las redes sociales como medios informativos para actualizar a los contactos inscritos de las actividades municipales.
- Capacitar constantemente a los colaboradores de la unidad de comunicación y relaciones públicas para el adecuado servicio a la población.
- La Escuela de Ciencias de la Comunicación a través de el Ejercicio Profesional Supervisado debe seguir motivando al estudiante en la ejecución de proyectos en instituciones no lucrativas.

## 9. Bibliografía

- Chimaltenango, C. M. (2012). *Plan estratégico y operativo del ejercicio fiscal municipal 2012*. Chimaltenango.
- Chimaltenango, M. d. (mayo de 2012). Manual de organización de funciones. Chimaltenango, Guatemala.
- Chimaltenango, M. d. (2012). *Mapa del Municipio de Chimaltenango*.
- Chimaltenango, M. d. (2011). *Registro de Alcaldes*. Chimaltenango.
- Constituyente, A. N. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala. Editorial Piedra Santa. (1999). *Diccionario Enciclopedico Ilustrado*. Guatemala.
- gestiopolis.com. (2012). *Comunicación Organizacional: Teorías y puntos*.
- Gloria Argentina Díaz Morán. (2005). *Monografía sobre Chimaltenango*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Gómez, Z. A. (2012). *Manual para fomentar la cultura y sensibilización a través de la reforestación en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Secretarías "Leonidas Menos Avila" Chimaltenango*. Guatemala.
- legislativo, O. (Decreto No. 12-2002). *Código Municipal*.
- Legislativo, O. (Decreto 57-2008). *Ley de acceso a la información pública*. Guatemala.
- Legislativo, O. (101-96). *Ley Forestal*.
- Marroquin, L. A. (1993). *Aplicación de Relaciones Públicas Internas en la Empresa Privada Guatemalteca*. Guatemala: Universidad Francisco Marroquin.
- mitecnologico.com. *Concepto y campo de la Comunicación organizacional*.
- Mujer, O. M. (2012). *Directorio de la Oficina Municipal de la Mujer*. Chimaltenango: Municipalidad de Chimaltenango.
- Otzoy, O. (martes de julio de 2012). Alianzas Financieras. (J. Perez, Entrevistador)
- patria.com, L. (2012). *Formando la credibilidad corporativa*.
- Publicas, O. d. (2002). *Monografía de Chimaltenango*.
- Publicas, R. (2002). *Monografía de Chimaltenango*. Chimaltenango: Chimaltenango.
- Rodríguez, C. (2012). *Alianzas*. Chimaltenango: Municipalidad.
- SEGEPLAN . (2010). *DEMOGRAFIA DEL MUNICIPIO DE CHIMALTENANGO*. Guatemala.
- Trelles. (2001). *La organización en productividad*. España.
- Trelles, I. (2001). *Comunicación Organizacional*.

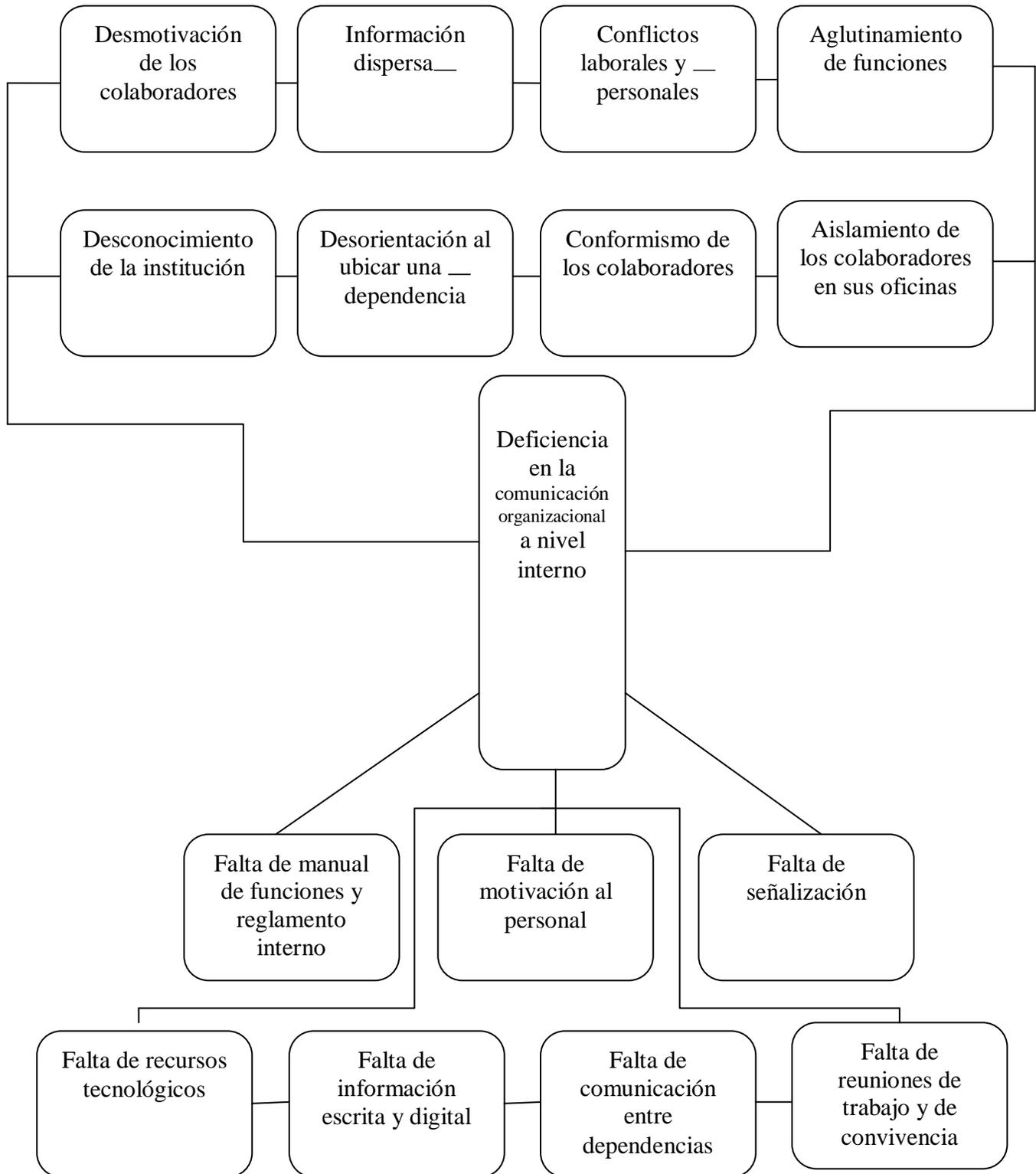
# 10. ANEXOS

## a. Organigrama de la Institución



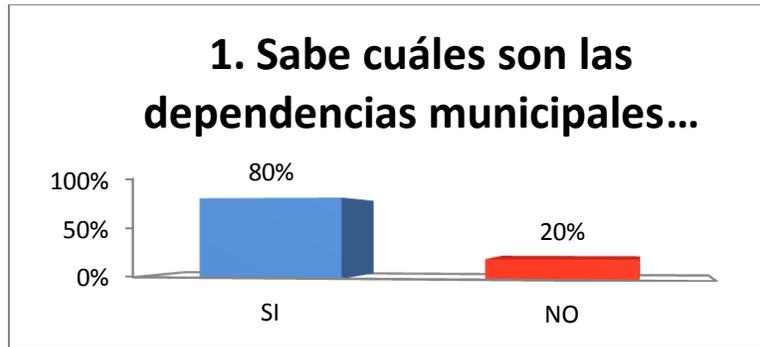
(Chimaltenango M. d., Manual de organización de funciones, 2012)

**b. Árbol del problema:**

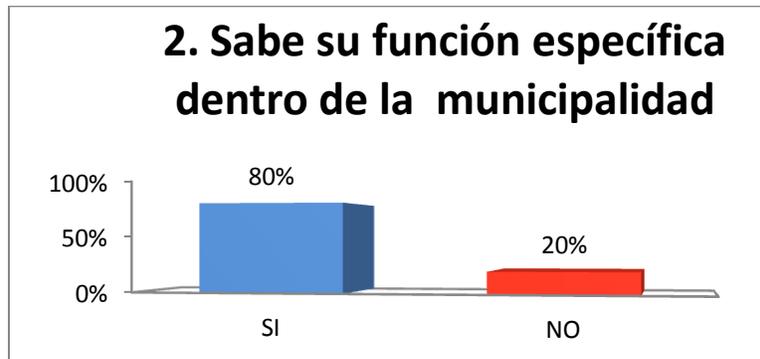


### c. Gráficas estadísticas:

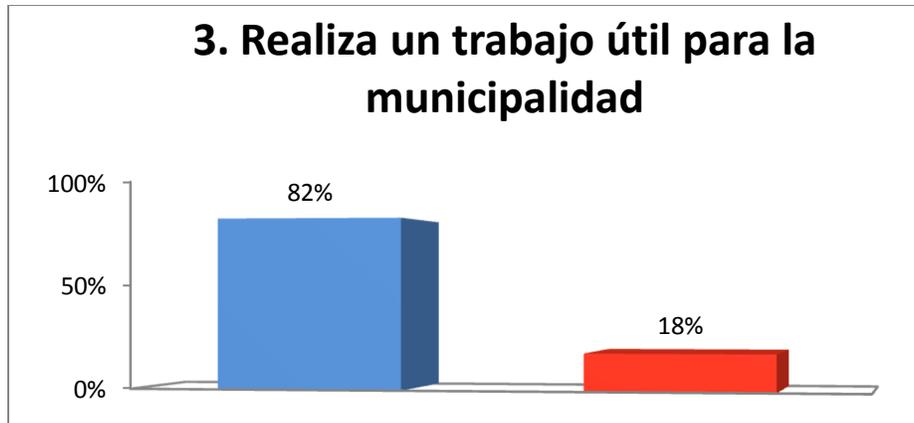
Encuesta realizada a 135 colaboradores de la Municipalidad de Chimaltenango.



El 80% de colaboradores identificaron a las distintas dependencias existentes en la Municipalidad aunque el 20% manifestó todo lo contrario.



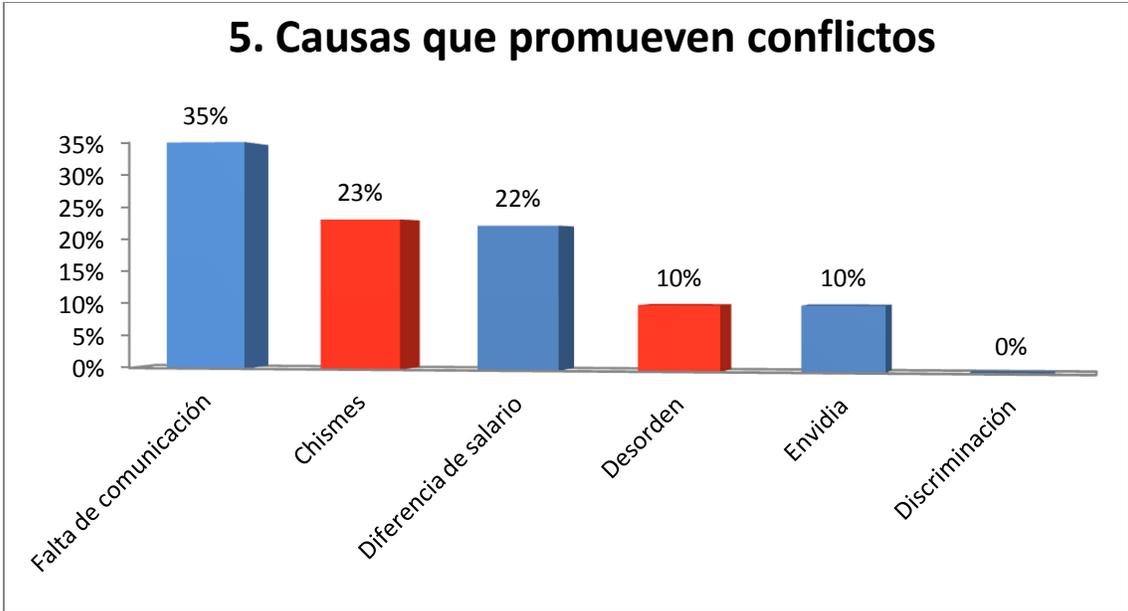
El 80% de colaboradores encuestados manifestaron saber cual es su función específica dentro de la Municipalidad aunque el 20% no estaban seguros, por no existir ningún documento que respalde su que hacer en la Municipalidad.



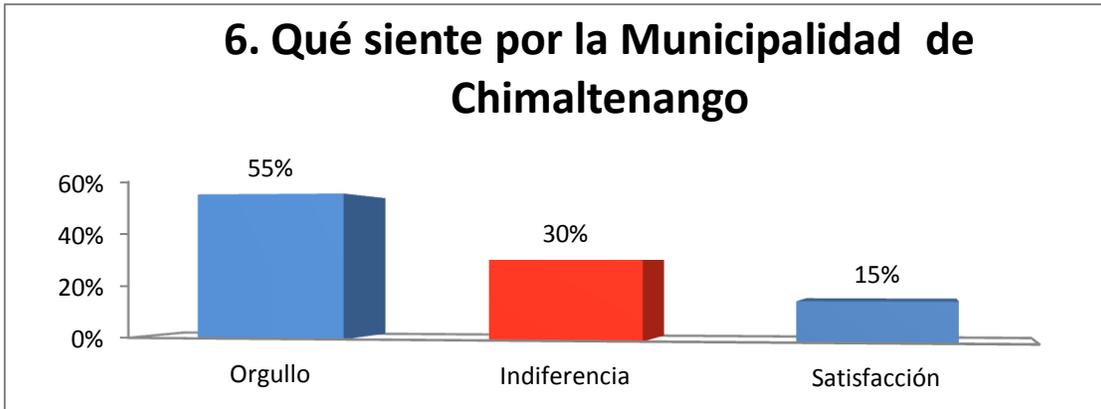
El 82% de colaboradores ediles consideraron que realizan un trabajo útil para la Municipalidad porque sienten confianza en sí mismos, aunque el 18% no lo consideró de igual manera, porque les parece indiferente.



Al observar y analizar la grafica demuestra que el mayor porcentaje de colaboradores espera obtener a través de su trabajo superación personal estableciendo con él, estabilidad económica.

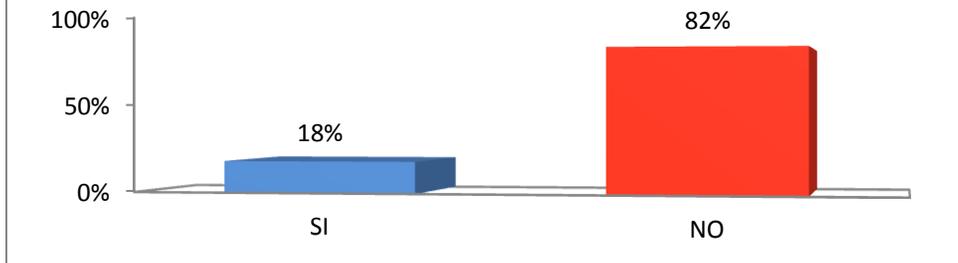


Al comparar los porcentajes en la presente grafica se concluyó, que los colaboradores ven débil los procesos de comunicación interna como mayor causal de conflictos laborales.



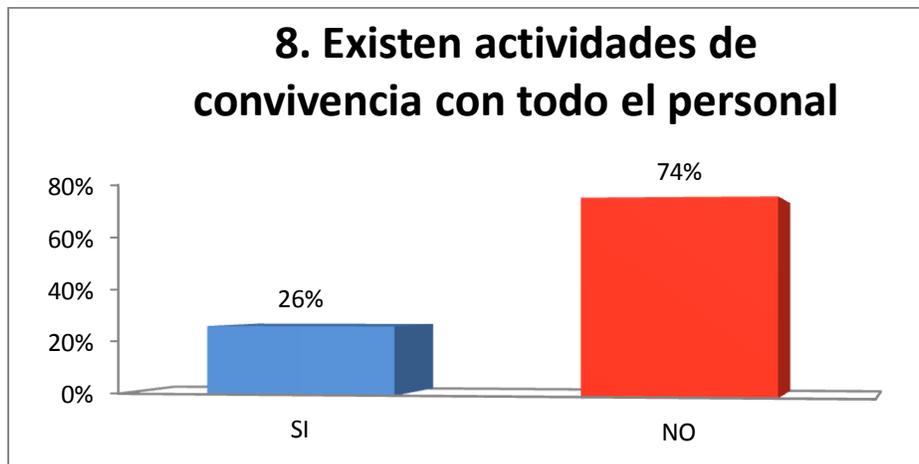
El 55% de colaboradores consideró valioso su trabajo sintiendo por lo tanto orgullo por lo que hacen.

### 7. Tienen reuniones de trabajo con todo el personal

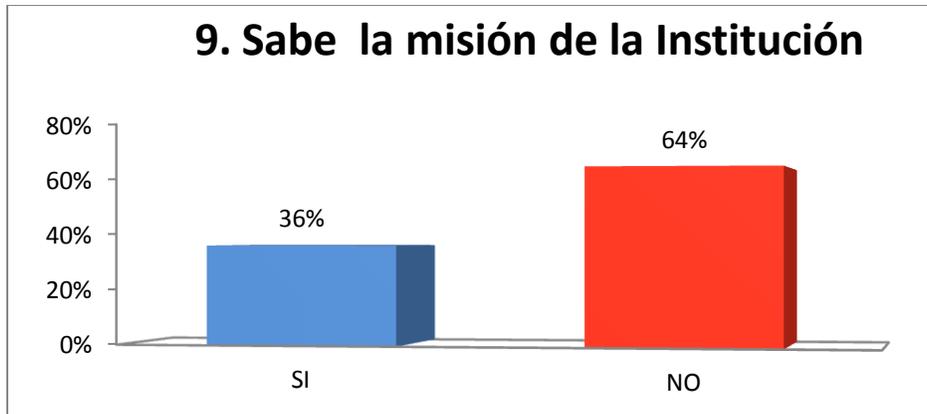


Al determinar que el 82% manifestó que no tienen reunión de trabajo con todo el personal, se concluye la necesidad que se tiene de unificarse en la realización de diversas actividades.

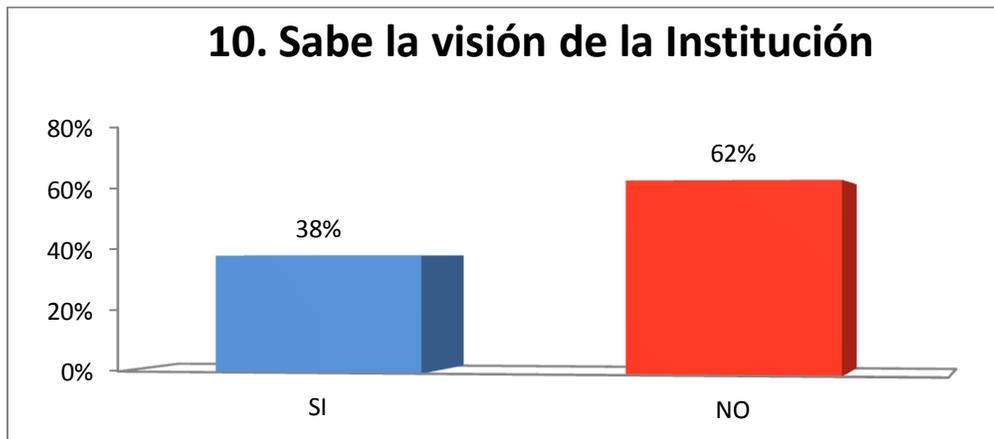
### 8. Existen actividades de convivencia con todo el personal



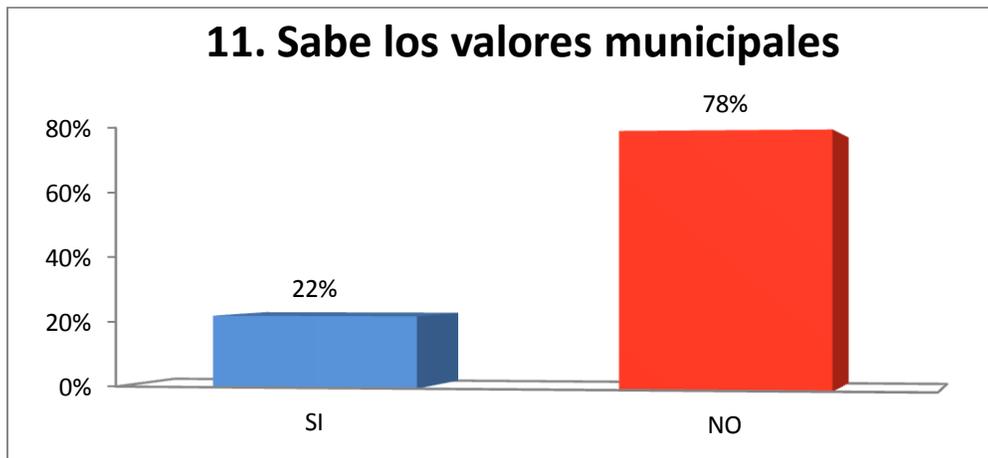
El 74% expresó que no se realizan actividades de convivencia con todo el personal, se determinó que los colaboradores aceptarían de buena manera diversas actividades de convivencia con todo el personal



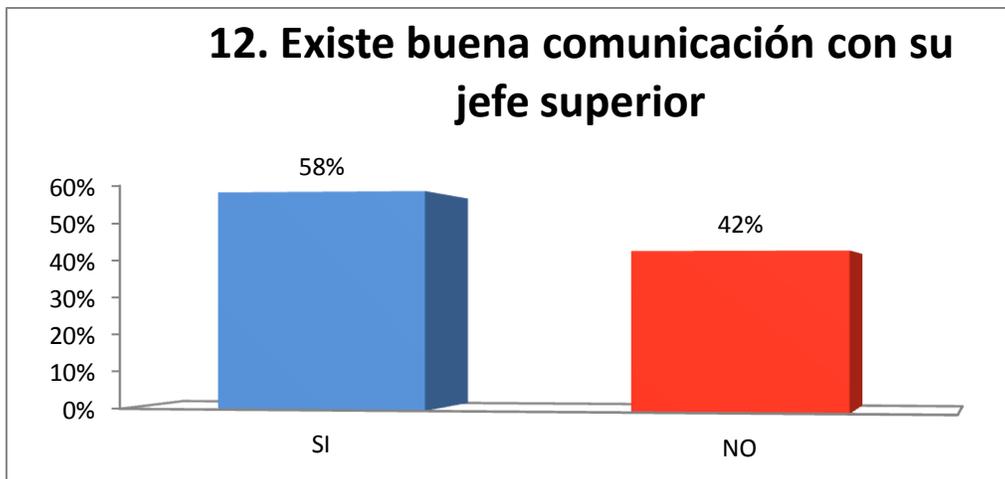
El 64% de colaboradores desconocían totalmente la misión de la institución determinando la necesidad de divulgarla a través de diferentes actividades.



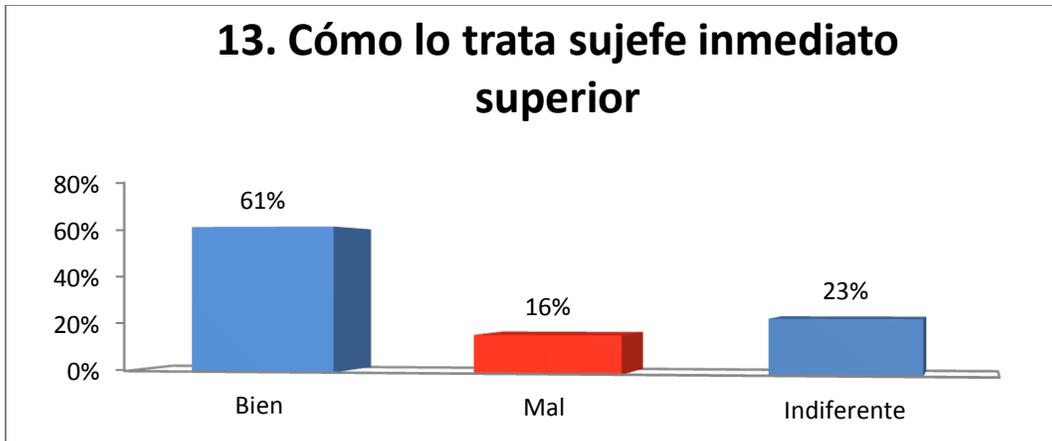
Se determinó que el 62% de los colaboradores desconoce la visión por lo tanto es relevante promocionarla para visibilizar a la municipalidad con los colaboradores ediles y estos con la población.



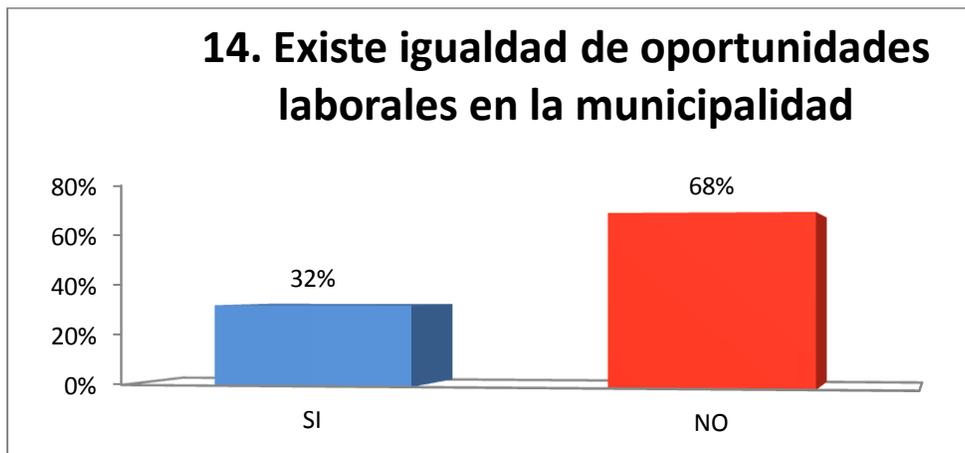
El 78% de colaboradores municipales desconoce los valores de la Institución, reflejando la importancia de divulgarla para aumentar la buena imagen de la institución.



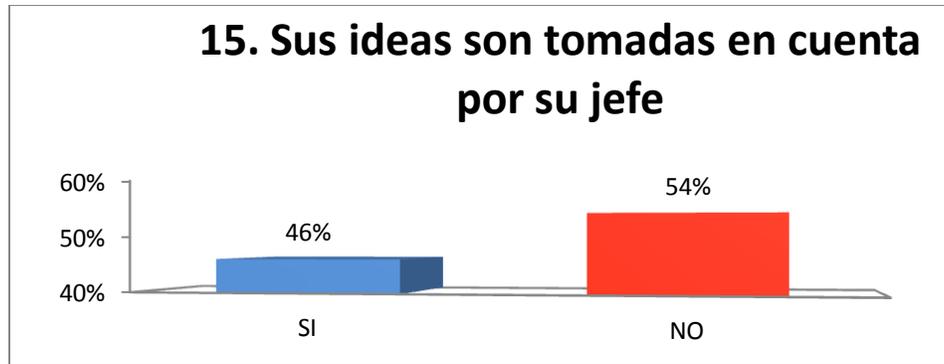
Se determinó que el 58% de colaboradores tienen buena comunicación con su jefe superior aunque existe un porcentaje aun elevado en que no se tiene.



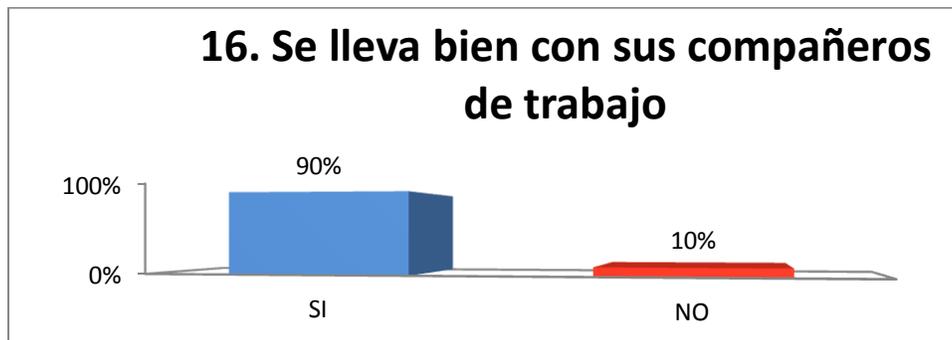
Se determinó que el 61% de colaboradores tiene un buen trato de parte de su jefe inmediato superior, pero existe un 16% de malos tratos y aún es más preocupante que existe un 23% de indiferencia a lo que sucede.



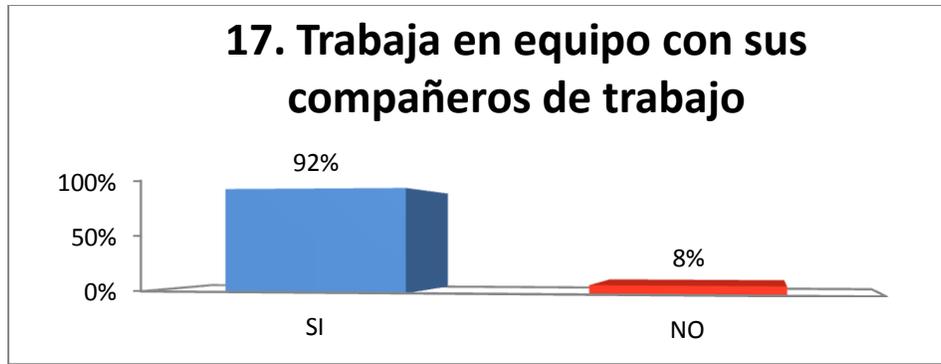
El mayor porcentaje expresó que no existe igualdad de oportunidades porque a veces existe preferencia.



Se determinó con este porcentaje la necesidad de las herramientas comunicacionales entre dependencias de manera interna o externa.



El 90% de colaboradores consideraron que se llevan bien con sus compañeros aunque existe un 10% que no. Por existir problemas regularmente de falta de comunicación.



Se determinó que el 92% de colaboradores sí trabaja en equipo, aseverando que es más a nivel de dependencia siendo además el trabajo en equipo a nivel Municipal.

#### d. Fotografías:



Municipalidad de Chimaltenango parte frontal.



Implementación del espacio para información



Taller con el concejo municipal sobre comunicación organizacional



Campaña Nacional limpiemos nuestra Guatemala



Corredor del edificio municipal parte frontal



Niños de CEADEL aldea San Jacinto, Chimaltenang

## e. Ejemplos de materiales ejecutados en el proyecto



### Señalización

**Unidos por un mejor Chimaltenango**  
EDICIÓN 001 ABRIL-2012

**ADMINISTRACIÓN 2012-2016**

**INSCRIPCIÓN A PROGRAMA DE FERTILIZANTE**

La mañana del Sábado siete de Abril del 2012, el Salón Municipal de Chimaltenango, desde muy temprano se encontró lleno de vecinos chimaltecos del área urbana y rural, esperando ser inscritos en el Programa de Fertilizantes el cual impulsa el Gobierno Central.

En entrevista especial realizada al señor Alcalde Municipal Alfonso Eiel, informó que por orden del Gobierno Central se impulsa este proyecto de fertilizantes, el cual permite entregar por familias dos quintales de tan importante elemento en la agricultura.

Para beneficiar a todas las comunidades que surgen el municipio de Chimaltenango. Veintinueve comunidades serán las beneficiadas entre ellas: Bola de oro, San José Las Mimas, Tonajuyú del Centro, San Rafael, las cuatro zonas de la cabecera.

**ALFONSO EIEL  
ALCALDE MUNICIPAL**

**CHIMALTECOS BENEFICIADOS**

**REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN**

Para la legalidad del trámite, es necesario entregar la fotocopia del Documento de Identificación Personal o Cédula de Verdad y Boleto de Ornato, el cual permite que se invierta en el desarrollo del municipio.

El Señor Alcalde manifestó que se espera entregar el fertilizante lo más pronto posible.

**EFE ARCHIVO PERU MAR 2012**

### Boletín



### Centro Turístico Los Aposentos

La Municipalidad pretende que el centro turístico Los Aposentos "Lago de los Cisnes" proyecte un programa de difusión a nivel nacional e internacional, con el propósito de que sea conocido por mayoría de turistas del país y del extranjero.

Asimismo se tiene como proyecto ambiental infantil, que los niños participen activamente en un certamen para bautizar al mapache como nueva mascota de este atractivo balneario.



### Proyectos en Ejecución

1. Drenaje Sanitario, Alameda Sector A.
2. Pavimento hidráulico, aldea Santa Isabel.
3. Planta de tratamiento, colonia San Marcos Puerto Rico.
4. Dotación de materiales, escuela cantón La Cruz.
5. Limpieza de pozos de absorción, colonia El Esfuerzo.
6. Drenaje sanitario, sector norte La Joyita, aldea Buena Vista.
7. Construcción cuneta natural, zona 3.
8. Drenaje y mantenimiento Escuela José Joaquín Pardo Gallardo, zona 2.
9. Sistema de alcantarillado sanitario, aldea Buena Vista Norte.
10. Adoquinamiento La Alameda.
11. Drenaje pluvial La Alameda.
12. Cambio de tubería La Alameda.
13. Mantenimiento planta de tratamiento La Alameda.
14. Perforación de pozo mecánico, zona 4.
15. Mejoramiento salón y edificio municipal.



Segmento municipal en revista Chimalteca



Cartelera Informativa



# Trifoliar

## CORREOS ELECTRÓNICOS

[municipalmaltenango@gmail.com](mailto:municipalmaltenango@gmail.com)

[municipalidadchimaltenango@gmail.com](mailto:municipalidadchimaltenango@gmail.com)

FACEBOOK

[ommchimal12@yahoo.es](mailto:ommchimal12@yahoo.es)

[relacionespublicasmunichimal@gmail.com](mailto:relacionespublicasmunichimal@gmail.com)

[iusimuchimal@gmail.com](mailto:iusimuchimal@gmail.com)

[aguamunichimal@gmail.com](mailto:aguamunichimal@gmail.com)

[juzadamunichimal@gmail.com](mailto:juzadamunichimal@gmail.com)

[forestalmunichimal@gmail.com](mailto:forestalmunichimal@gmail.com)

[cementeriosmunichimal@gmail.com](mailto:cementeriosmunichimal@gmail.com)

[bibliotecamunichimal@gmail.com](mailto:bibliotecamunichimal@gmail.com)

[recursoshumanosmunichimal@gmail.com](mailto:recursoshumanosmunichimal@gmail.com)

[pmtmunichimal@gmail.com](mailto:pmtmunichimal@gmail.com)

SÍGUELOS EN

Municipalidad Chimaltenango



"El cambio esta en uno"

"Unidos por un mejor  
Chimaltenango"

Se han considerado los anteriores slogans para motivar a los colaboradores municipales y a la población Chimalteca en participar activamente, considerando que al existir un cambio y participar de manera unida se pueden alcanzar metas ya sea de modo individual o colectiva como institución y como sociedad chimalteca.

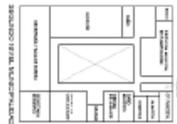
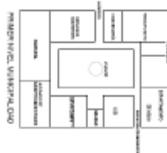
## Objetivos Institucionales

### Objetivo General:

"Contar con un plan estratégico que permita a las Autoridades y Funcionarios de la Municipalidad de Chimaltenango orientar sus acciones al logro de objetivos y metas establecidos para el periodo 2012-2015."

### Objetivos Específicos:

1. "Identificar las actividades y recursos que la Municipalidad desarrollará para el cumplimiento de políticas definidas para el periodo 2012-2015."
2. "Contar con un Instrumento que permita la toma de decisiones en la ejecución de las acciones a realizar."



## MUNICIPALIDAD DE CHIMALTENANGO



ADMINISTRACIÓN

ALFONSO ELEG

2012-2016

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

Y

RELACIONES PÚBLICAS

Epesista:

Jacqueline Marilenny Pérez Villatoro

**MISIÓN**  
Establecer una Municipalidad en la cual las autoridades y trabajadores garanticen un buen servicio para lograr el desarrollo social, económico y cultural del municipio, utilizando responsablemente los recursos.

**VISIÓN**  
Ser una Municipalidad eficiente en la prestación de servicios, proyectando un desarrollo integral con la participación activa de toda la población del Municipio.

**VALORES**  
Las características que se esperan en el comportamiento individual y social del Consejo Municipal y trabajadores de la Municipalidad de Chimaltenango son:

Respeto  
Honestidad  
Responsabilidad  
Integridad

**PRINCIPIOS**  
Para materializar los valores, en cada una de las actividades, actitudes, decisiones y orientaciones, el Consejo Municipal y trabajadores de la Municipalidad de Chimaltenango deben priorizar:

Solidaridad  
Justicia  
Eficiencia  
Moralidad

## Comisiones del Concejo Municipal

Educación, Educación Bilingüe Intercultural, Cultura y Deportes:

Alfonso El Castro	Alcalde Municipal
José Cristian Echeverría Rivera	Síndico I
Gloria Cristina Bazán Chojá	Concejal I
Carolina Amara García de Galz	Concejal V
Edvin Osvaldo Campos Zamora	Concejal VII

Salud y Asistencia Social:

Sandra Mazariegos de Delator	Concejal II
Josué Ismael Barrios García	Concejal IV
Edvin Osvaldo Campos Zamora	Concejal VI

Servicios, Infraestructura, Ordenamiento Territorial, Urbanismo y Vivienda:

Alfonso El Castro	Alcalde Municipal
Gloria Cristina Bazán Chojá	Concejal I
Marlon Alexis Morales Barrios	Síndico I
José Cristian Echeverría Rivera	Síndico II
Hector Melany Caza Rivera	Concejal II
Francisco Ajmal Chanay	Concejal IV

Fomento Económico, Turismo, Ambiente y Recursos Naturales:

Alfonso El Castro	Alcalde Municipal,
Marlon Alexis Morales Barrios	Síndico I,
Gloria Cristina Bazán Chojá	Concejal I,
Hector Melany Caza Rivera	Concejal II.

Descentralización, Fortalecimiento Municipal y participación ciudadana:

Sandra Mazariegos de Delator	Concejal III
Josué Ismael Barrios García	Concejal IV
Edvin Osvaldo Campos Zamora	Concejal VII

De Fiestas y De Probidad:

Alfonso El Castro	Alcalde Municipal,
Marlon Alexis Morales Barrios	Síndico I,
Gloria Cristina Bazán Chojá	Concejal I,
José Cristian Echeverría Rivera	Síndico II

De los Derechos Humanos y La Paz:

Carolina Amara García de Galz	Concejal V
Francisco Ajmal Chanay	Concejal VI

De la Familia, lo mejor, la salud, la juventud, adulto mayor o cualquier otra forma de proyección social:

Marlon Alexis Morales Barrios	Síndico I
Gloria Cristina Bazán Chojá	Concejal I
Hector Melany Caza Rivera	Concejal II
Sandra Mazariegos de Delator	Concejal III
Carolina Amara García de Galz	Concejal V



Manta vinilica con slogans de la institución



Gafete para los colaboradores



Facebook municipalidad de Chimaltenango



Manual de Funciones del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas  
(ver en CD el Manual completo)