

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado**

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EXTERNA
PARA LA MUNICIPALIDAD DE PALÍN, ESCUINTLA**

BLANCA ISABEL GÓMEZ MÉNDEZ



Guatemala, noviembre 2012

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Comunicación Organizacional**

**Estrategia de Comunicación Organizacional interna y externa para la
Municipalidad de Palín, Escuintla.**

**Trabajo de Graduación
Presentado por:**

Blanca Isabel Gómez Méndez

**Previo a optar al título:
Master en Artes en Comunicación Organizacional**

Guatemala, noviembre de 2012

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

Consejo Directivo

Lic. Julio E. Sebastián Chilin
Director

Lic. Víctor Carillas
M.A. Amanda Ballina
Representantes Docentes

Nestor Aníbal de León V.
José Jonathán Girón Tukurú
Representantes Estudiantiles

Lic. Johnny Michael González
Representante de los egresados

M. Sc. Claudia Molina
Secretaria

Consejo Académico de postgrado

Lic. Julio E. Sebastián Chilin
Director

M.A. Aracelly Krisanda Mérida
Secretaria

Dr. Ángel Valdez
Vocal I

M.A. Amanda Ballina
Vocal II

M. Sc. Sergio Morataya
Vocal III

Tribunal Examinador

M.A. Aracelly Krisanda Mérida González
M.A. Amanda Ballina Talento
M.A. Ninoshka Lou
M.A. Ana Elisa Gudiel Jovel

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

Índice de Contenidos

Índice de Contenidos	i
Índice de Tablas.....	iv
Índice de Figuras	v
Resumen.....	vi
Introducción	vii
Capítulo 1: Diagnóstico Situacional.....	1
1.1 Naturaleza de la Empresa	1
1.2 Objetivos	1
1.3 Misión.....	2
1.4 Visión.....	2
1.5 Ubicación geográfica	2
1.6 Descripción de actividades.....	2
1.7 Actores	4
1.8 Perfil de los trabajadores.....	5
1.9 Identificar y describir factores que influyen sobre la situación del objeto de estudio.....	5
1.10 Análisis y pronóstico de la situación.....	7
1.11 Factores indirectos.....	8
1.12 Factores directos	11
1.13 Determinación de prioridades.....	12
Árbol de problemas de la municipalidad.	13
Capítulo 2: Fundamentos Epistemológicos.....	15
2.1 Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo.....	15
2.2 Teoría Semiológica de Ferdinand de Saussure.....	17
2.3 Teoría de Desarrollo de Personas, de Idalberto Chiavenato.....	18
2.4 Teoría de Imagen Institucional de Mario Ríos Quispe.....	19
Capítulo 3: Metodología.....	21
3.1 Tipo de investigación	21

3.2	Universo	22
3.3	Muestra	22
3.4	Herramientas.....	23
3.4.1	Revisión documental.	23
3.4.2	Árbol de problemas.	24
3.4.3	Análisis FODA.	25
3.4.4	Entrevistas.....	26
3.4.5	Encuestas.....	26
3.5	Método de análisis	27
Capítulo 4: Diagnóstico Comunicacional		29
4.1	Comunicación interna	29
4.1.1	Identificar si se cuenta con una estrategia de comunicación	29
4.1.2	Prácticas de comunicación del líder (comunicación descendente).....	29
4.1.3	Prácticas de comunicación del personal (comunicación ascendente).....	36
4.1.4	Comunicación en el equipo (comunicación horizontal)	38
4.2	Análisis de comunicación externa	43
4.2.1	Comunicación Externa Operativa.	43
4.2.2	Comunicación Corporativa	50
4.2.3	Reputación.....	58
Capítulo 5: Estrategia de Comunicación		65
5.1	Justificación.....	65
5.2	Objetivos de comunicación.....	66
5.2.1	Objetivo General.	66
5.2.2	Objetivos Específicos.	66
Objetivos de comunicación de la estrategia.....		69
5.3	Público.....	70
5.3.1	Interno.....	70
5.3.2	Externo.....	70
5.4	Propuesta interna.....	71
5.4.1	Estrategia Publicitaria.	71
5.5	Propuesta externa.....	77
5.6	Plan de difusión	80
5.7	Plan de monitoreo y evaluación	82

5.7.1 Entrevistas para plan de monitoreo y evaluación.	84
Capítulo 6: Resultados Esperados.....	85
6.1 Factores internos	85
6.2 Factores externos	86
Conclusiones	87
Recomendaciones	88
Referencias bibliográficas	89
e-grafía.....	90
Anexos	92
a. Encuesta para personal que labora dentro de la municipalidad de Palin Escuintla	93
b. Encuesta para personas usuarias de la municipalidad de Palin Escuintla	96
c. Entrevistas para plan de monitoreo y evaluación para personal que labora dentro de la municipalidad.	98
d. Entrevistas para plan de monitoreo y evaluación para personas usuarias de la municipalidad.	100
e. Cartas de gestión administrativa de práctica	102
f. Manual de convivencia organizacional.....	109

Índice de Tablas

Tabla 1 Estudio Foda de la Municipalidad	6
Tabla 2 Matriz de FODA.....	7
Tabla 3 Problema y efectos del árbol de problema	14
Tabla 4 problemas de colaboradores	33
Tabla 5. Problemas y efectos de la municipalidad	37
Tabla 6 Comunicación interna	67
Tabla 7 Comunicación Externa	68
Tabla 8 Plan de Difusión	80
Tabla 9 plan de difusión	81
Tabla 10 plan de monitoreo y evaluación	82

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de la Municipalidad.....	4
Figura 2 Árbol de problemas de la municipalidad de Palín.	13
Figura 3. Encuesta a colaboradores sistema de comunicación.....	30
Figura 4 encuesta a colaboradores actividades impuestas por autoridades.....	31
Figura 5 Encuesta a colaboradores de barreras de comunicación.....	32
Figura 6. Encuesta de manual existente.....	34
Figura 7. Talleres de capacitación.	35
Figura 8. Propuestas de implementación	36
Figura 9. Conocimiento de autoridades.....	38
Figura 10. Posicionamiento de imagen.....	40
Figura 11 Talleres de capacitación.	42
Figura 12 Pregunta 2 encuesta a usuarios de municipalidad.	43
Figuras 13 Actitud del personal.....	44
Figura 14 Medios de Comunicación Revista.	49
Figura 15 Publicación anuncios medios de comunicación.....	49
Figura 16 Municipalidad Palín.....	51
Figura 17 Logo Municipalidad Palín Escuintla.....	51
Figura 18 Ceiba de Palín.....	53
Figuras 19 Material impreso de la Municipalidad.	55
Figura 20. Personal de la municipalidad.....	56
Figura 21. Entrevista a autoridades	57
Figura 22. Actitud del personal	58
Figura 23. Posicionamiento del Logo.....	59
Figura 24 Señalética de la Municipalidad	60
Figuras 25 Señalética.....	62
Figura 26 Área de Comunicación Municipalidad	63
Figura 27 No existe señalética.....	64
Figura 28 Páginas internas Manual de Código de Conducta.....	72
Figura 29 Portada de Manual de Código de Conducta.....	73
Figura 30 Señalética Municipalidad para oficinas.	75
Figura 31 Directorio Municipalidad.....	76
Figura 32 tiro de trifoliar	79
Figura 33 Retiro Trifoliar.....	79
Figura 34 Carta de Solicitud de prácticas.....	102
Figura 35 Carta de autorización por parte de las autoridades.....	103
Figura 36 Carta de validación de entrevistas.....	104
Figura 37 Carta aprobación de práctica supervisada.....	105
Figura 38 Carta de Aprobación de productos.....	106
Figura 39 Carta de Presentación de informe final.....	107
Figura 40 Carta de impresión de tesis.....	108

Resumen

Esta investigación se realiza como parte de la práctica Profesional Supervisada de la Maestría en Comunicación Organizacional de estudios de postgrado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, lleva como título: **Estrategia de Comunicación Organizacional interna y externa de la Municipalidad de Palín, Escuintla**. Tiene como objetivo Fortalecer la comunicación organizacional dentro y fuera de la municipalidad de Palín, Escuintla a través de fortalecer la identidad corporativa por medio de manuales, posicionar la imagen de la municipalidad tanto interna como externamente por medio de una señalética adecuada y por medio de mensajes transmitidos en forma escrita.

Para ello se realizaron dos diagnósticos uno situacional y otro comunicacional donde se utilizaron herramientas como entrevistas y encuestas a colaboradores de la municipalidad y a personas usuarias de la misma.

El procedimiento que se utilizó fue a través de información bibliográfica que permitió la investigación de teorías que fueron analizadas y relacionadas con la investigación. Se realizó una comparación entre las encuestas aplicadas a los colaboradores y a los usuarios.

Se determinó según las encuestas realizadas que sí existen deficiencias de comunicación interna y externa, se utilizaron instrumentos que ayudaron a identificar los problemas principales y así poder proponer una estrategia que ayude al mejoramiento de esa comunicación.

Introducción

Cuando se habla de comunicación organizacional estamos hablando de actividades y técnicas que nos permiten agilizar el flujo de información entre las personas que participan dentro de una organización, ya sea entre autoridades y colaboradores, colaboradores y colaboradores de diferentes departamentos y entre personas que visitan las instituciones y personal de la misma organización.

Existen problemas en la comunicación que muchas veces se da en las organizaciones, entre las que se pueden mencionar poca o nula información por parte de las autoridades hacia subalternos, poco compromiso laboral, no se dan a conocer los proyectos que son implementados hacia la comunidad, etc. Tal es el caso de la Municipalidad de Palín, Escuintla, donde se llevó a cabo un estudio de comunicación organizacional y se pudieron detectar varios problemas de comunicación.

Cabe señalar que en el presente trabajo se realizó un análisis de la problemática que se da en la Municipalidad de Palín, Escuintla desde el punto de vista comunicacional. Nuestro objetivo fue establecer qué problemas se estaban suscitando dentro de la organización. Para ello se realizaron encuestas a colaboradores y usuarios de la municipalidad.

La presente investigación se realizó como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de la Maestría en Comunicación Organizacional, comprendido en el período de Mayo a Octubre de 2012, lo que permitió establecer que la comunicación dentro de la municipalidad tiene muchas deficiencias tanto internas como externas.

Este estudio está dividido en diferentes capítulos los cuales abordan diferentes temáticas. Capítulo 1: Se realizó el diagnóstico situacional de la institución, el cual

nos permitió conocer las diferentes barreras y deficiencias de comunicación por las cuales estaba pasando la Municipalidad.

Capítulo 2: como toda investigación debe estar fundamentada en teorías, aquí se fundamenta teóricamente y se hace una relación con nuestra organización en estudio.

Capítulo 3: se detalla la metodología que se utilizó en la investigación la cual fue Descriptiva, experimental, de campo y explorativa.

Capítulo 4: Se describe el diagnóstico comunicacional, los resultados que se pudieron obtener de las encuestas y entrevistas realizadas a los colaboradores de la municipalidad y a los usuarios de la misma y los problemas que son reflejados. Se da a conocer el cruce entre problemas y efectos que se suscitan.

Capítulo 5: En este apartado presentamos la parte medular de la investigación, conocemos la estrategia de comunicación que se implementará y los diferentes elementos que ayudarán a la realización de dicha estrategia tanto interna como externamente.

Capítulo 6: aquí se presentan los resultados esperados y las diferentes herramientas que evaluarán la efectividad de la implementación de la estrategia a futuro.

Capítulo 1: Diagnóstico Situacional

1.1 Naturaleza de la Empresa

“La Municipalidad de Palín Escuintla es una entidad enmarcada en los conceptos legales que la norman, que orienta y ejecuta su actividad dentro de una planificación que contribuye a la consolidación de la democracia, reducción de la pobreza, mayor cobertura de educación y salud, la conservación de los Recursos Naturales, modernización de los servicios al usuario, erradicación de la corrupción administrativa y fomento de la participación social.” Todo lo anterior a fin de propiciar el desarrollo y crecimiento económico del municipio y por una sociedad más justa y equitativa. (Navas 2009)

1.2 Objetivos

Según la entrevista realizada al director del departamento de recursos humanos de la municipalidad de Palín Cristian Yantuchi Mejicanos, nos compartió que la institución carece de objetivos establecidos debido que es una nueva corporación municipal, ya que este ciclo de elecciones pasadas asumieron el cargo y la administración pasada no dejó ningún material de trabajo.

1.3 Misión

La municipalidad aún no cuenta con una misión establecida, ya que es una nueva corporación municipal y por el tiempo de gestión aún no se ha elaborado.

1.4 Visión

La municipalidad aún no cuenta con una visión establecida, ya que es una nueva corporación municipal y por el tiempo de gestión aún no se ha elaborado.

1.5 Ubicación geográfica

Avenida Central 2-31 zona 1 Palín, Escuintla.

1.6 Descripción de actividades.

Una municipalidad tiene diferentes compromisos y actividades para la comunidad y todo se realiza con el objetivo de ayudarlos e cubrir los servicios básicos de salud, educación y proveer seguridad a la misma, ya que la corporación municipal actual no tiene definidos sus objetivos, misión y visión trae como consecuencia que no se tengan claras la actividades a realizar, pero tomando referencia de corporaciones anteriores a través de una monografía que se realizó en el municipio de Palín por Nancy Vanessa López Navas, estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, 2009; pueden mencionarse las siguientes:

La Municipalidad de Palín enmarcada en los conceptos legales que la norman, orientará y ejecuta su actividad dentro de una planificación que contribuye a la

consolidación de la democracia, reducción de la pobreza, mayor cobertura de educación y salud, la conservación de los Recursos Naturales, modernización de los servicios al usuario, erradicación de la corrupción administrativa y fomento de la participación social.

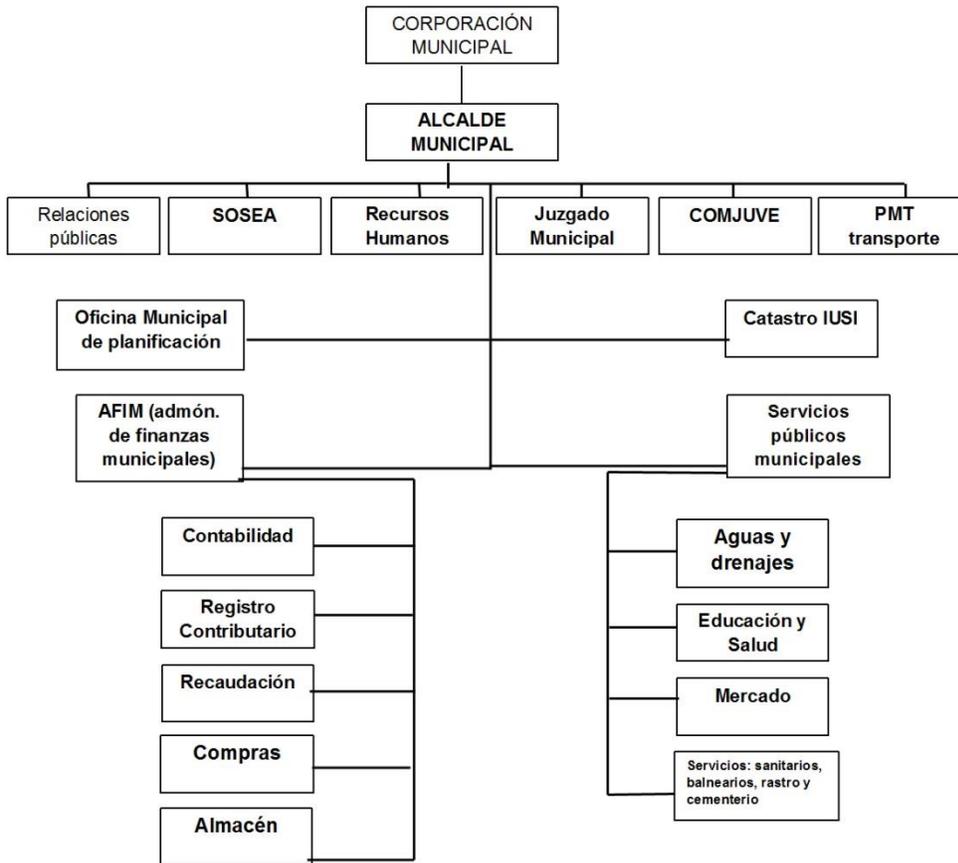
- a. Presentación de proyectos ante terceros para lograr el progreso y desarrollo del municipio.
- b. Realizar obras en beneficio de la comunidad para lograr un desarrollo sostenible dentro de la misma comunidad.
- c. Llevar el registro y cobrar el pago de IUSI (Impuesto único sobre inmuebles) del municipio.
- d. Venta de boleto de ornato.
- e. Trabajar y velar en sí en beneficio del municipio.
- f. Trabajo y desarrollo con la juventud del municipio para la implementación de proyectos de ayuda a los mismos.
- g. Velar por el bienestar del municipio en general.

1.7 Actores

De acuerdo a la entrevista realizada al encargado de Recursos Humanos Cristian Yantuchi Mexicanos los actores principales que ayudan a la municipalidad en ciertas áreas son:

1.7.1 Actores internos

Figura 1 Organigrama de la Municipalidad



Fuente: Cristian Yantuchi, recursos humanos municipalidad.

1.7.2 Actores externos:

- a. Se recibe ayuda directa del Gobierno Central, con el presupuesto establecido y con ayudas de proyectos y la distribución de fertilizante.
- b. Negocios pequeños que se encuentran dentro del municipio, ellos ayudan en actividades que la municipalidad realiza
- c. La Portuaria también apoya directamente a la municipalidad.
- d. La Empresa Eléctrica
- e. Segeplan
- f. INFOM
- g. Oficina de pueblos indígenas

1.8 Perfil de los trabajadores

Dentro de la municipalidad laboran aproximadamente 32 personas dentro del área administrativa y 134 personas que laboran como área operativa (conserjes de las escuelas, personal de limpieza, personas que velan por el ornato de la comunidad, maestros, agentes de pmt, y se manejan diferentes tipos de personas.

1.9 Identificar y describir factores que influyen sobre la situación del objeto de estudio

En este estudio FODA se pueden observar los aspectos relevantes de la Municipalidad de Palín, con respecto a las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas con las que cuenta dicha organización.

- FODA municipalidad Palín Escuintla

Tabla 1 Estudio Foda de la Municipalidad.

<p>Fortalezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> *El personal conoce claramente quienes son sus jefes inmediatos y la jerarquía dentro de la misma. *Se cuenta con talleres de capacitación para el personal * Se cuenta con una estructura propia donde se pueden desempeñar sus labores sin ningún problema. *Se cuenta con internet en cada departamento. *Se tiene COCODES comités de coordinación en las diferentes colonias y aldeas para conocer las problemáticas de ellas por medio de un representante y atenderlos de forma personal. * Hay unidad entre el equipo de trabajo.
<p>Oportunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con ayuda directa del Gobierno Central. *Al momento de solicitar una ayuda para gestionar proyectos el gobierno apoya. *Existen organizaciones que les brindan su ayuda al momento de solicitarla (portuaria, Empresa Eléctrica de Guatemala, Segeplan, infom) *Existen pequeñas empresas del municipio que apoyan económicamente y con materia prima al momento de realizar un evento dentro de la institución. *Cuenta con un departamento que se enfoca a la juventud del municipio denominada Consejo Municipal de la Juventud (COMJUVE)
<p>Debilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de experiencia en el personal dentro de las labores del ámbito laboral dentro de una municipalidad. * No existe una visión establecida dentro de la organización * No se han desarrollado objetivos claros a seguir. *No se cuentan con manuales de labores que facilite el trabajo del equipo * Al momento de asumir los puestos no hubo una inducción sobre el trabajo *El personal en un 90% desconoce de los planes establecidos para la institución dentro de su tiempo de gestión política. *Se carece con una estrategia de comunicación *No se cuenta con un adecuado recurso económico para la realización de proyectos. Por falta de presupuesto no están identificadas cada una de las oficinas de la municipalidad y el personal no está debidamente uniformado que lo identifique como colaborador de la municipalidad. *No existe un adecuado ingreso y egreso del personal. *Desmotivación salarial.
<p>Amenazas</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Otras personas con fines políticos pueden dañar la imagen institucional debido al incumplimiento de proyectos dentro de las comunidades, y denigrar así su imagen. *Otras organizaciones pueden presentar proyectos al Gobierno que vayan en beneficio del mismo pueblo y conseguir así el financiamiento para poder llevar a cabo los proyectos dentro del pueblo de Palín. *Que el incumplimiento de ciertas promesas puede llevar a la comunidad a un descontento y críticas de las personas del mismo pueblo.

Fuente: Blanca Gómez 2012

1.10 Análisis y pronóstico de la situación

El principal objetivo de este estudio es determinar a través de un estudio FODA las características más relevantes en cuanto a la problemática que se suscita dentro de la municipalidad de Palín, Escuintla, es por ello que se presenta el análisis y pronóstico de la situación en el siguiente cuadro.

Tabla 2 Matriz de FODA

		Fortalezas	Debilidades
Internas		<p>*El personal conoce claramente quienes son sus jefes inmediatos y la jerarquía dentro de la misma.</p> <p>*Se cuenta con talleres de capacitación para el personal</p> <p>* Se cuenta con una estructura propia donde se pueden desempeñar sus labores sin ningún problema.</p> <p>*Se cuenta con internet en cada departamento.</p> <p>*Se tiene COCODES comités de coordinación en las diferentes colonias y aldeas para conocer las problemáticas de ellas por medio de un representante y atenderlos de forma personal.</p> <p>* Hay unidad entre el equipo de trabajo.</p>	<p>* No existe una visión misión y objetivos establecidos dentro de la organización</p> <p>*No se cuentan con manuales de labores que facilite el trabajo del equipo</p> <p>* NO inducción laboral.</p> <p>*Se carece de una estrategia de comunicación</p> <p>*No se cuenta con un adecuado recurso económico</p> <p>*Falta de control</p> <p>*Desmotivación salarial.</p>
Externas	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>* Se cuenta con ayuda directa del Gobierno Central.</p> <p>*Al momento de solicitar una ayuda para gestionar proyectos el gobierno apoya.</p> <p>*Existen organizaciones que les brindan su ayuda al momento de solicitarla (portuaria, Empresa Eléctrica de Guatemala, Segeplan, infom)</p> <p>*Existen pequeñas empresas del municipio que apoyan económicamente y con materia prima al momento de realizar un evento dentro de la institución.</p> <p>*Cuenta con un</p>	<p>ALTERNATIVAS</p> <p>FORTALEZAS /OPORTUNIDADES</p> <p>El personal está dispuesto a realizar su trabajo adecuadamente si se le es capacitado en las labores a realizar.</p> <p>*la unión estratégica que se realiza con los COCODES de las comunidades puede hacer posicionar su imagen institucional.</p>	<p>ALTERNATIVAS</p> <p>DEBILIDADES/</p> <p>OPORTUNIDADES</p> <p>A través de la participación de los colaboradores se pueden dejar las metas bien establecidas para el período de gestión municipal.</p> <p>Al momento de incrementar el presupuesto por parte del</p>

		Fortalezas	Debilidades
	departamento que se enfoca a la juventud del municipio denominada COMJUVE.		Gobierno se puede realizar una estrategia de comunicación para mejorar la comunicación interna y el posicionamiento ante la comunidad.
	<p>AMENAZAS</p> <p>* Otras personas con fines políticos pueden dañar la imagen institucional debido al incumplimiento de proyectos dentro de las comunidades, y denigrar así su imagen.</p> <p>*Otras organizaciones pueden presentar proyectos al Gobierno que vayan en beneficio del mismo pueblo y conseguir así el financiamiento para poder llevar a cabo los proyectos dentro del pueblo de Palín.</p> <p>*Que el incumplimiento de ciertas promesas puede llevar a la comunidad a un descontento y críticas de las personas del mismo pueblo.</p>	<p>ALTERNATIVAS</p> <p>FORTALEZAS/AMENAZAS</p> <p>*Crear una identificación y un amor por la institución en los colaboradores para que apoyen los planes de trabajo y mejorar la imagen ante el público objetivo.</p>	<p>ALTERNATIVAS</p> <p>DEBILIDADES/AMENAZAS</p> <p>Enfatizar una capacitación adecuada en los colaboradores para proyectar y posicionar una imagen adecuada ante los usuarios de la municipalidad.</p>

Fuente: Blanca Gómez 2012

1.11 Factores indirectos

Existen diferentes factores que aquejan a muchas instituciones, más cuando se trata de una institución del gobierno, los factores más predominantes son lo que en muchas ocasiones determinan el actuar de ellas.

El actuar de la municipalidad de Palín escuintla está determinada por un sinnúmero de factores pero los más relevantes se pudieron determinar en las 23 encuestas realizadas al personal que labora dentro de la institución, la cual es nuestra población de muestra (el 100%) y en la entrevista realizada al director de

Recursos humanos de la municipalidad Cristian Yantuchi Mejicanos, los cuales son:

a) Económicos:

El Gobierno Central realiza un presupuesto anual La falta de presupuesto con el que se encontró la nueva gestión municipal es un aspecto importante ya que los proyectos no se pueden realizar a cabalidad por la debilidad económica que se está manejando, ya que el presupuesto para este primer año de gestión ya había sido solicitado por la gestión anterior y no se podía realizar ninguna modificación.

En cuanto a los aportes económicos con los que las municipalidades cuentan según la Constitución Política de la República de Guatemala:

ARTÍCULO 134. Descentralización y autonomía. El municipio y las entidades autónomas y descentralizadas, actúan por delegación del Estado. La autonomía, fuera de los casos especiales contemplados en La Constitución de la República, se concederá únicamente, cuándo se estime indispensable para la mayor eficiencia de la entidad y el mejor cumplimiento de sus fines. Para crear entidades descentralizadas y autónomas, será necesario el voto favorable de las dos terceras partes del Congreso de la República. Se establecen como obligaciones mínimas del municipio y de toda entidad descentralizada y autónoma, las siguientes:

- a) Coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan;
- b) Mantener estrecha coordinación con el órgano de planificación del Estado.

ARTÍCULO 257. Asignación para las Municipalidades.

El Organismo Ejecutivo incluirá anualmente en el Presupuesto General de ingresos ordinarios del Estado, un diez por ciento del mismo para las municipalidades del país.

Este porcentaje deberá ser distribuido en la forma en que la ley determine y destinado por lo menos en un noventa por ciento para programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes. El diez por ciento restantes podrá utilizarse para financiar gastos de funcionamiento.

Queda prohibida toda asignación adicional dentro del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para las municipalidades, que no provenga de la distribución de los porcentajes que por ley les corresponda sobre impuestos específicos.

b) Políticos:

Siempre cuando se trata de una organización del gobierno los intereses políticos van a relucir grandemente, máxime cuando se hable de una alcaldía municipal.

Las organizaciones políticas no simpatizantes con la gestión actual puede causar críticas negativas en contra del actuar de la municipalidad.

c) Sociales:

La comunidad en si juega un papel determinante en el actuar de las municipalidades ya que para ellos es que principalmente se está trabajando, lamentablemente el actuar de los guatemaltecos no es siempre la realización de una crítica constructiva sino el fin y el objetivo muchas veces es realizar una negativa, es por ello que las municipalidades deben actuar con mucha transparencia ente ese aspecto.

1.12 Factores directos

Los factores directos son aquellos cuyo papel es importantísimo ya que se trata directamente lo relacionado a la institución. A través del estudio FODA se pudo determinar cuáles son los factores que están afectando directamente a la institución y cuales males la aquejan. Las encuestas realizadas a los colaboradores y la entrevista realizada al director de Recursos Humanos, fueron de mucha ayuda para hacer hincapié en los factores directos, los cuales son los siguientes:

- a. La falta de inducción del personal, es uno de los factores determinantes que empaña el actuar a cabalidad de los colaboradores de la municipalidad, ya que de ese actuar depende la aceptación de las personas de la comunidad hacia esta nueva gestión política.
- b. El incumplimiento muchas veces de promesas políticas lleva a desconfianza de la comunidad y la poca credibilidad.
- c. La falta de presupuesto o un presupuesto no adecuado impide el actuar directamente, ya que por muy buenas intenciones que se tengan de realizar proyectos de gran envergadura esto limita ese actuar.
- d. La falta de compromiso por parte de los colaboradores por el trabajo y la organización en sí impide un adecuado desarrollo, ya que muchos de ellos están simplemente por cuestiones salariales y no por el deseo de una aportación para la misma comunidad.
- e. La falta de personal capacitado en el área que cada uno desempeña, hace que los procesos de desarrollo sean lentos.
- f. La falta de integración y de recursos económicos y por ende recursos humanos no permite que la equidad del trabajo sea igualitaria sino que se recargue el trabajo en una sola persona.
- g. La falta de una estrategia de Desarrollo Humano no permite contar con un personal altamente competitivo.

- h. El no contar con una misión, visión y objetivos establecidos dentro de la organización lleva a una falta de compromiso por parte de los colaboradores y no se tiene un camino específico hacia dónde dirigirse.
- i. La falta de manuales de funciones laborales para cada uno de los departamentos provoca una desorganización dentro de la municipalidad.

1.13 Determinación de prioridades

En este estudio se realizó análisis sobre los diferentes problemas que le están suscitando a la municipalidad de Palín, Escuintla. Se detectó y analizó para darle una posible solución a dichos casos. Se realizó un estudio FODA, donde estos factores salieron a relucir (esto a través de las encuestas y entrevistas realizadas al personal que labora dentro de la Municipalidad y a las personas que visitan dicha institución) y los que tienen mayor envergadura son los presentados a continuación en el árbol de problemas.

Árbol de problemas de la municipalidad.

Figura 2 Árbol de problemas de la municipalidad de Palín.



Fuente: Blanca Gómez 2012

Tabla 3 Problema y efectos del árbol de problema

Problema	Efectos
1. Falta de inducción del personal en cuanto al desempeño laboral de cada uno.	Falta de compromiso laboral. Se sobrecarga en una persona el trabajo que le corresponderían a varios departamentos.
2. Falta de recursos económicos	No se pueden realizar proyectos que beneficien a la comunidad. No se puede contratar personal para que el trabajo no se recargue en un solo departamento. No permite un posicionamiento de imagen adecuado para el público objetivo.
3. Problemas políticos y oposiciones.	
4. Falta de visión, misión y objetivos dentro de la institución.	O determina un camino claro hacia dónde se dirige la institución y cuáles son las metas que como equipo de trabajo deben alcanzar.
5. No existen manuales donde se le especifique al personal cuál es su desempeño.	No conocen específicamente cuáles son sus atribuciones laborales y no se desempeñan a cabalidad dentro de la organización.
6. Recarga de trabajo en una sola persona.	Una sola persona realiza el trabajo que le corresponden a 2 o 3 departamentos y por lo tanto no se cumplen con las funciones asignadas ya que por falta de tiempo no se pueden culminar proyectos.

Fuente: Blanca Gómez 2012

Capítulo 2: Fundamentos Epistemológicos

En este capítulo se presentan diversas teorías que fundamentan la estrategia de comunicación realizada en la municipalidad de Palín, Escuintla. Dichas teorías se toman desde diferentes perspectivas ya que el punto de vista que cada autor le da es muy particular. Las diferentes teorías descritas nos muestran un panorama de cómo y dónde se pueden aplicar los diferentes productos pensados para dicha estrategia de comunicación.

2.1 Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo

Es bien importante que reconozcamos que como seres humanos somos seres eminentemente sociales, vivimos en sociedad y estamos acostumbrados a interactuar con otras personas, independientemente cual sea nuestra posición social, credo, raza, color, etc. Somos seres sociables; desde el inicio de la sociedad el ser humano formaba grupos de acuerdo a su propia naturaleza de supervivencia.

En 1932 George Elton Mayo basa su teoría precisamente en este comportamiento humano y en las relaciones que el ser humano tenía entre sí. Es importante denotar que enfoca directamente su estudio en la administración de personas y la conducta del hombre dentro de esas organizaciones argumentando que el trabajo del elemento humano es de vital importancia para el logro de los objetivos.

Precisamente cuando hablamos de logro de objetivos nos podemos dar cuenta que un objetivo es aquella meta hacia donde toda empresa se dirige, es esa visión que se debe para que todos los que laboran dentro de las empresas puedan estar en mutuo acuerdo trabajando precisamente por ese objetivo propuesto.

Esta teoría es de suma importancia dentro de este estudio, ya que dentro de la municipalidad de Palín, Escuintla no se tenían esos objetivos y esa visión clara de

hacia dónde va dirigida la organización y es por ello que se consideró de suma relevancia trazar esa visión, misión y objetivos dentro de un “Manual de Conducta”

Cuando se le pone atención a los objetivos trazados también se toma en cuenta el valor humano, esto quiere decir que las personas no precisamente son solo máquinas que están dentro de la organización para ayudarnos a cumplir con ese objetivo y meta trazada, sino que el enfoque que Elton Mayo le daba a su teoría también se dirigía hacia este aspecto, ya que dentro de su estudio observaba el ambiente laboral, las condiciones en las que los colaboradores se desarrollaban, la forma en que eran tratados y en fin un sinnúmero de aspectos relevante que los llevaron a varias conclusiones:

- “Los factores que influyen para elevar la moral de los trabajadores son aspectos emocionales, las actitudes y los sentimientos tales como el reconocimiento, el ser escuchados por la gerencia, el formar parte del grupo de trabajo.
- La productividad no solo se relaciona con los incentivos, el tipo de supervisión es vital para la eficiencia así como la solidaridad.*(Elton Mayo 1932)*

Esto se pretende afianzar dentro de la municipalidad con los talleres de capacitación donde se ponga en práctica ese desarrollo moral de los colaboradores y se pueda adquirir un mayor compromiso laboral.

(Elton Mayo, 1932 www.itescham.com/Syllabus/Doctos/r1249.DOC) nos indica que no trabajo solo dentro de la fundamentación de esta teoría, trabajó conjuntamente con Robert Owen y Hugo Münsterberg, estos dos investigadores también estudiaban la conducta del ser humano en cuanto a la administración dentro de una organización. Robert Owen decía: “Se refería a los trabajadores como “máquinas vitales” y comparó su importancia y naturaleza con la de las “máquinas inanimadas” de la fábrica. Afirmó la necesidad de darle mantenimiento a las “máquinas inanimadas” y postuló que si a éstas se les daba mantenimiento,

con mayor razón se le tenía que prestar especial atención a las “máquinas vitales”, en éste caso al elemento humano.

Demostró que si las necesidades sociales y personales de los trabajadores eran atendidas, los costos que implican serían recuperados fácilmente.”

En la municipalidad de Palín, Escuintla también se trata de tomar esa importancia, ya que uno de los problemas detectados dentro de la organización fue la falta de inducción y capacitación del personal que entró a laborar dentro de la organización, es más muchos de ellos no tenían el conocimiento de trabajar dentro de una corporación municipal y es por ello que se les dificultó el trabajo, pero como el mismo trabajo lo requería; trabajar para poder cumplir con las expectativas de la población. Y a raíz de ello se sobrecargaron algunos departamentos de la organización llevando con ello a la poca atención del colaborador, no se le daba el mantenimiento a esas “máquinas vitales” de las cuales habla Owen.

2.2 Teoría Semiológica de Ferdinand de Saussure.

Todo ser humano aparte de usar el lenguaje articulado utiliza una serie de elementos para poderse expresar ante más personas, y ante la sociedad en general. Estamos dentro de una sociedad donde las interpretaciones que queremos dar a conocer deben ser tan claras para que nuestro grupo objetivo al que queremos llegar las interpreten como debe ser y no haya confusión.

La publicidad es un medio donde este sistema de signos está más posicionado, ya que debemos decir muchas cosas a través de una sola imagen sin perder el sentido de nuestro mensaje. Dentro de la municipalidad de Palín, Escuintla también se deben poner en práctica este estudio de signos, ya que es una organización que está al servicio de la sociedad, de un municipio específicamente y por lo tanto cada signo o símbolo que dé a conocer a través de sus diferentes formas tienen que emanar un mensaje que impacte a tal punto donde sea

aceptada y reconocida, y esto lo podemos ver a través de la señalética utilizada dentro de la municipalidad.

El concepto de semiología en (<http://es.wikipedia.org/wiki/Semiolog%C3%ADa>) y la describe como una disciplina que aborda la interpretación y producción del sentido. Esto significa que estudia fenómenos significantes, objetos de sentidos, sistemas de significación, lenguajes, discursos y los procesos a ellos asociados: la producción e interpretación. Toda producción e interpretación del sentido constituye una práctica significativa, un proceso de semiosis que se vehiculiza mediante signos y se materializa en textos.

Por ello la municipalidad de Palín trata de posicionar una imagen ante la comunidad a través de un mensaje que se dé en esa interpretación de signos, trabajando claramente con los colores mismos de la institución para que ese impacto y posicionamiento tenga mayor efectividad.

2.3 Teoría de Desarrollo de Personas, de Idalberto Chiavenato

Cuando dentro de una organización se mantienen un ambiente laboral agradable, las condiciones son óptimas, los factores psicológicos del empleado son atendidos como deben ser, y se crea una atmósfera adecuada para el colaborador, se espera que este pueda desempeñar su trabajo a cabalidad y pueda producir efectivamente. Hay ocasiones en que las autoridades de las empresas se olvidan de pequeños y grandes detalles como lo es el trabajo en equipo, el desarrollo del colaborador en varios ámbitos tomando en cuenta un todo nos centramos tanto en la persona individual que deja, reconociendo que si nos desarrollamos individualmente primero entonces ahí nos desarrollaremos como equipo de trabajo. Esta teoría nos habla precisamente del desarrollo de las personas pero como parte de un equipo de trabajo.

En la actualidad las organizaciones tienen un gran reto; el cual se trata de entregar una calidad en el servicio excelente y eso se logra a través del desarrollo del personal que labora dentro de la institución.

La municipalidad de Palín, es una institución política donde se encuentra en el ojo de muchas personas por tratarse de este tipo de institución, y por lo mismo también la vista se encuentra en el desempeño laboral de cada colaborador. Idalberto Chiavenato afirma: “el desarrollo de personas se enfoca no tanto en experiencias relacionadas con el cargo actual, pero que proporcionan oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional. El desarrollo del Recurso Humano lo define como “el conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósitos), proporcionadas por la organización dentro de un período específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano”. Incluye tres áreas de actividades, entrenamiento, educación y desarrollo. En este caso nos enfocaremos al desarrollo humano”.

El desarrollo de personas está más centrado en el crecimiento personal del colaborador y su desempeño que será reflejado ante los usuarios de la municipalidad, por ello se plantea que debido a la falta de inducción que se tuvo por parte del personal de la municipalidad se busque fortalecer las políticas que lleven aun desarrollo de los colaboradores de la municipalidad de Palín, Escuintla. Y para el logro de ello se propone un taller dirigido al desarrollo personal y un manual de condigo de conducta donde especifique las atribuciones de cada colaborador.

2.4 Teoría de Imagen Institucional de Mario Ríos Quispe

La imagen institucional trata acerca del impacto que una organización tiene específicamente sobre su grupo objetivo, cómo es visto por otras organizaciones,

en muchas ocasiones la imagen institucional actúa positiva o negativamente en las personas.

Mario Ríos Quispe define la imagen como: “Conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas. Productos o servicios, marcas, empresas o instituciones. La imagen es una representación mental y virtual. Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que una razón se transforma en todos los casos en creencias y asociaciones; y la imagen configurada es siempre un hecho mental”

La municipalidad de Palín al igual que cualquier organización tiene como objetivo principalmente posicionar su imagen ante los vecinos y lo primordial en este caso es que sea una imagen positiva, ya que esto repercutirá más adelante en cuestiones políticas. Buscando cumplir con el objetivo antes descrito se pretende afianzar la imagen de la municipalidad ante los vecinos del municipio en bifolios informativos donde se den a conocer las diferentes actividades que la misma municipalidad realiza en las diferentes comunidades para que los vecinos se vayan identificando con la misma y la imagen se posicione en la mente y esto favorezca en un futuro.

La imagen institucional es parte de la comunicación externa que se refleja en la institución y en los diferentes diagnósticos se pudo evidenciar que en esa parte la municipalidad tiene deficiencias y por ello se pretende tomarle mayor atención y reforzar esa área que hasta el momento está débil.

Capítulo 3: Metodología

3.1 Tipo de investigación

Dentro de este estudio la investigación que se realizó fue: **Descriptiva, experimental, de campo, explorativa.**

Descriptiva

Por su medio se establece la aparente situación del fenómeno en estudio, comprende la descripción, análisis e interpretación existentes en el momento, suele aplicar algunas situaciones de comparación entre tipos o contrastes ya que describe las deficiencias relevantes a través de una muestra para corroborar el tipo de comunicación que existe dentro de la municipalidad. *(Tamayo y Tamayo Mario 1991)*

Aquí se puede comparar y analizar cada una de las gráficas que constatan los problemas más relevantes dentro de la municipalidad.

Experimental

La investigación experimental consiste en la manipulación de una (o más) variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. *<http://www.tgrajales.net/investigaciones.pdf>*
En el caso de esta investigación el ambiente con el que se ha trabajado es bajo condiciones controladas, ya que los colaboradores de la municipalidad proporcionaron una información fidedigna.

3.2 Universo

Dentro de la municipalidad se cuenta con un grupo de 166 colaboradores, contando con 32 del área administrativa, y 134 que laboran en el área operativa como conserjes de escuelas, personal de limpieza, maestros, trabajadores del mercado, agentes de la PMT. En este caso se tomó el 71.87 % de los colaboradores del área administrativa, es por ello que la investigación es muy confiable ya que el grupo de muestra es bastante confiable en cuanto a los resultados obtenidos.

Los usuarios de la municipalidad son vecinos que necesitan realizar trámites o gestiones como pagos generales de inmuebles y de impuestos municipales, trámites legales civiles, gestiones sobre proyectos comunitarios, etc. De este grupo se encuestó a un total de 17 personas que visitan la municipalidad de Palín, ya que los visitantes de la municipalidad son 50 vecinos aproximadamente en los días martes y jueves cuando el Señor Alcalde municipal atiende a los vecinos del municipio.

3.3 Muestra

Para el estudio se tomó a los colaboradores de la Municipalidad de Palín, Escuintla, pero por razones de tiempo se tomó una muestra de 23 colaboradores que se encuentran dentro de la municipalidad. Y a la vez se tomó una muestra de 17 usuarios de la municipalidad, esto con el objetivo de corroborar datos proporcionados por los colaboradores y para comparar información dada por los colaboradores.

3.4 Herramientas

Las herramientas son instrumentos que nos sirven para determinar el accionar de las personas y para determinar el funcionamiento de las organizaciones, se encuentran enmarcadas dentro de lo cualitativo y cuantitativo.

Se realizó una investigación aplicada para comprender cómo se encuentra la comunicación organizacional dentro de la Municipalidad de Palín, cómo es la forma de comunicación interna: entre jefes y colaboradores, entre jefe a jefe y entre colaborador a colaborador. Al mismo tiempo se determinó cómo es la comunicación entre los colaboradores y los usuarios de la municipalidad.

Para obtener estos datos se hizo uso de encuestas, entrevistas y observación para conocer actitudes, comportamientos y opiniones tanto de los colaboradores como de los usuarios de la Municipalidad.

Las herramientas utilizadas en la investigación fueron:

3.4.1 Revisión documental.

Con la revisión documental se pretendía recabar información sobre la naturaleza de la institución, conocer si se contaba con misión, visión, objetivos y manuales de cada departamento donde explique las actividades de cada uno, identificar fortalezas y debilidades de la organización que es objeto de estudio. En este caso se tomó referencia una monografía del pueblo de Palín realizada por una estudiante de pedagogía y administración educativa, Nancy Vanessa López Navas en 2009, con el objetivo de conocer la naturaleza de la empresa.

Otro instrumento que se pudo observar fue la página de la municipalidad donde se puede notar que no existe un mantenimiento de dicha página. (munipalin.gob.gt)

Debido que es una nueva corporación municipal y que la corporación anterior no dejó documentos plasmados, la municipalidad no cuenta con historia o documentación de la misma.

3.4.2 *Árbol de problemas.*

En este estudio se realizó con el objetivo de conocer y analizar los diferentes problemas que le están suscitando a la municipalidad de Palín, Escuintla para darles una posible solución a dichos casos. Se realizó un estudio, donde estos factores salieron a relucir (esto a través de las encuestas y entrevistas realizadas al personal que labora dentro de la Municipalidad y a las personas que visitan dicha institución).

Se realizó un árbol de prioridades:

Objetivo General:

- Determinar cuáles son los factores que afectan la comunicación organizacional dentro de la municipalidad de Palín.

Objetivos Específicos:

- Detectar cuáles son los factores que impiden un posicionamiento adecuado de la municipalidad en los vecinos de Palín.
- Recolectar información a nivel interno y externo de la municipalidad.

La metodología que se utilizó fue de tipo Exploratorio y Descriptivo porque la información se obtuvo a través de la entrevista realizada a 23 colaboradores de la municipalidad y a 17 usuarios de la misma.

- **Se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas para los colaboradores de la municipalidad.**

Objetivo:

General:

Determinar los factores más relevantes que afectan la comunicación organizacional entre colaboradores y autoridades.

Específicos:

Detectar las soluciones más factibles para los problemas encontrados.

- **Se realizó una entrevista:**

Se realizó con el director de Recursos Humanos de la Municipalidad de Palín, Escuintla Cristian Yantuchi Mejicanos.

Objetivo:

General:

Determinar cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las cuales está expuesta la municipalidad.

Específicos:

Implementar posibles soluciones para contrarrestar las debilidades y amenazas que puedan afectar la municipalidad.

3.4.3 *Análisis FODA.*

Objetivo:

Determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que la municipalidad de Palín se enfrenta.

Tanto para Diagnóstico FODA como para las Entrevistas y las Encuestas se analizaron las respuestas; se tomó cada una de las entrevistas, y se tabularon los

datos y posteriormente se realizaron gráficas de pie con determinación de porcentajes de respuestas. El mismo procedimiento se realizó con las encuestas para obtener la información que aportara al proyecto.

A lo largo de la investigación se utilizó el Método Explorativo y Descriptivo debido a que a través de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas la finalidad fue analizar las respuestas, para determinar cada interrogante, por medio de porcentajes y análisis de la información necesaria para el proyecto.

3.4.4 Entrevistas.

Se realizaron 23 encuestas a colaboradores de la municipalidad y una entrevista al director del departamento de recursos humanos. Esto con el objetivo de conocer cuáles son las deficiencias de comunicación que se tienen dentro de la municipalidad. Siendo las preguntas encaminadas a determinar:

En el factor interno

1. Cuáles son las Fortalezas de la institución
2. Cuáles son las debilidades.

En el factor externo:

1. Cuáles son las oportunidades de la municipalidad.
2. Cuáles son las amenazas de la municipalidad.

3.4.5 Encuestas.

Se realizaron 17 encuestas a personas que hacen uso de la municipalidad con la finalidad de conocer cómo perciben ellos la comunicación de los colaboradores hacia el usuario, la señalética y el posicionamiento que tiene la municipalidad en ellos. (Ver en Anexos Los modelos de las herramientas utilizadas pag. 83)

3.5 Método de análisis

Para determinar y diagnosticar los valores más representativos de los datos recolectados por las encuestas y entrevistas se utilizó una técnica descriptiva, de muestreo y comparativa, esto con el fin de que fueran tabulados y representados por medio de gráficas donde se reflejan los resultados obtenidos, se creó una tabla en Excel para poder realizar esa tabulación, cada enunciado de los cuestionarios contaba con opciones múltiple de respuesta donde el entrevistado podía elegir la que más estaba a su parecer. Luego se tabularon los datos para darle un amarre con las conclusiones.

Luego de concluida la tabulación de las gráficas y la interpretación de los resultados se elaboró un informe donde se dan a conocer dichos resultados de cada una de las gráficas.

En cuanto a la redacción de los resultados alcanzados, se realizó con propiedad, para una rápida y buena comprensión. Dentro de las cualidades contempladas para que la redacción fuera eficaz se utilizó la precisión, la claridad, la sencillez y la adecuación.

Precisión: Se realizaron anotaciones de lo esencial y significativo. En el caso de la investigación las anotaciones que se realizaron fueron acerca de lo observado dentro de la municipalidad para determinar cuáles eran las deficiencias que se detectaban y a la vez las anotaciones que se hicieron en la entrevista realizada a las autoridades.

Claridad: Se redactó con claridad, una condición necesaria para el entendimiento y comunicación adecuada. Así se pudo detectar cuáles eran las deficiencias en cuanto a comunicación en la municipalidad.

Sencillez: Se redactó con sencillez para reflejar de alguna manera, veracidad.

Adecuación: Para garantizar la correcta expresión de las ideas se aplicaron párrafos cortos y coherentes. Para poder hacer las comparaciones entre las respuestas de los visitantes y los colaboradores se trabajaron tablas de contingencia donde se establecieron variables y factores, en el caso de este estudio las variables fueron diversas y las variables fueron colaboradores y visitantes de la municipalidad.

Capítulo 4: Diagnóstico Comunicacional

4.1 Comunicación interna

4.1.1 Identificar si se cuenta con una estrategia de comunicación

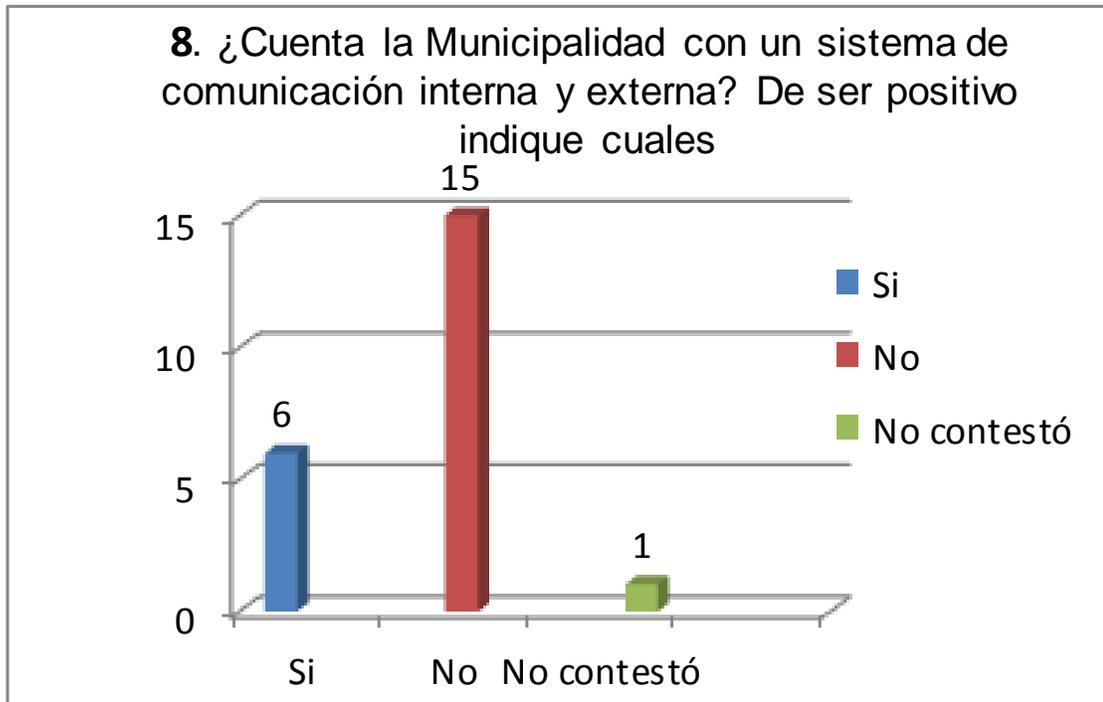
Debido a que es una corporación municipal nueva, que este es su primer año de labores, no cuenta con una estrategia comunicacional, ya que no existen datos sobre ninguna estrategia que se haya elaborado anteriormente.

4.1.2 Prácticas de comunicación del líder (comunicación descendente)

Las encuesta realizadas a los colaboradores de la municipalidad de Palin reflejan los diferentes problemas de comunicación que hay entre las autoridades con sus colaboradores, los colaboradores conocen muy claramente cuál es el orden jerárquico que se maneja dentro de la municipalidad y conocen cuáles son las funciones que deben desempeñar en su puesto de trabajo (aunque en muchas ocasiones no se realice a cabalidad), pero la forma de comunicación de las autoridades hacia sus colaboradores es deficiente debido que no existe un sistema de comunicación interna donde los colaboradores se informen claramente de las actividades.

Lo anterior se refleja en la respuesta a la pregunta 8, donde fueron entrevistados 22 colaboradores y de ellos 15 personas contestaron que la municipalidad no cuenta con un sistema de comunicación interna y externa ya que no existe un adecuado sistema de comunicación interna dentro de la organización.

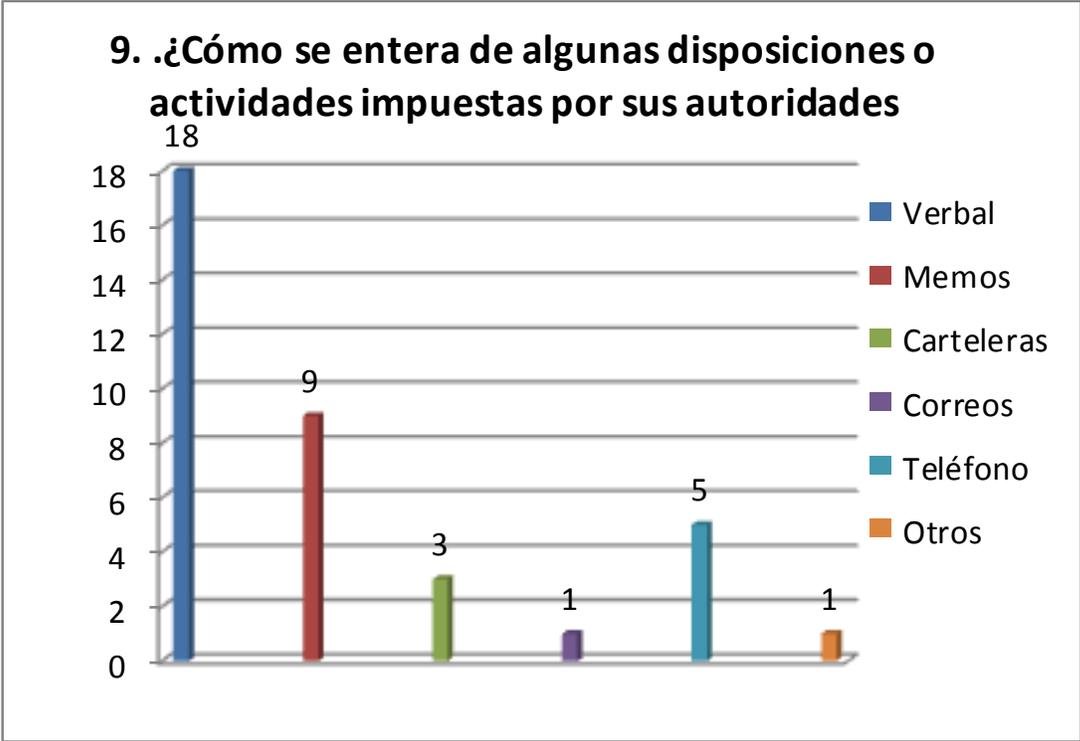
Figura 3. Encuesta a colaboradores sistema de comunicación



Fuente: Blanca Gómez 2012

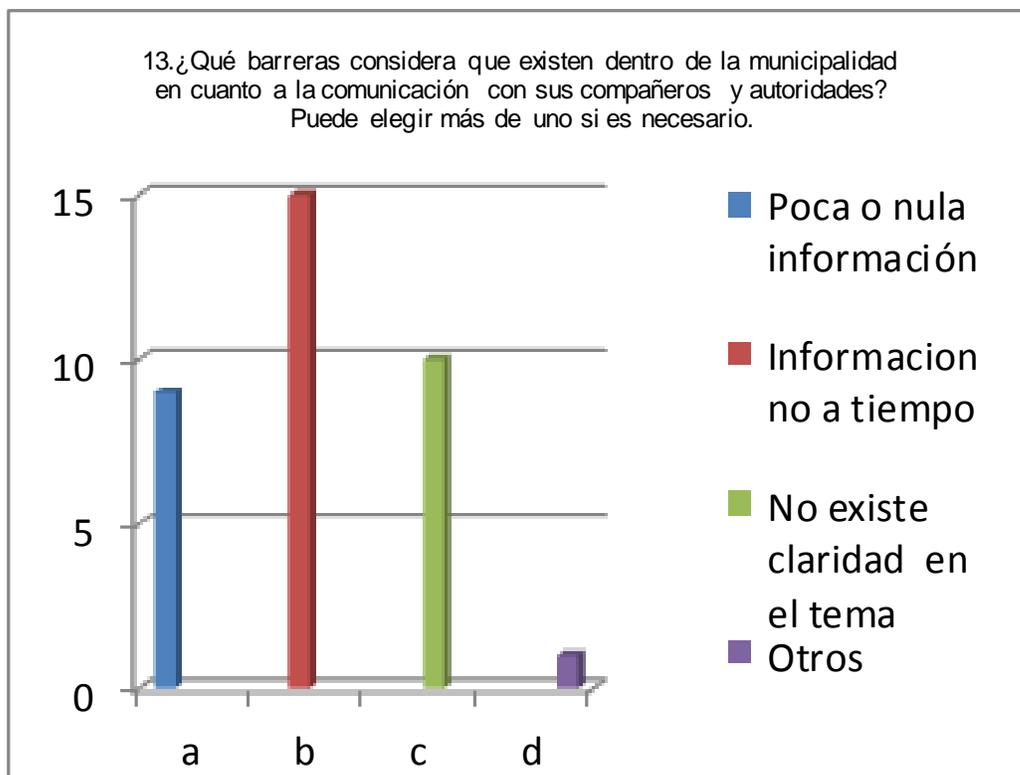
La gráfica 9 de la encuesta a los colaboradores refleja que el 78.23% se enteran de las disposiciones o actividades impuestas por sus autoridades por medio verbal y esto se convierte en una comunicación débil y superficial ya que al no haber una constancia escrita de las disposiciones de las autoridades el colaborador puede olvidarlas con facilidad provocando con ellos una distorsión en la comunicación.

Figura 4 encuesta a colaboradores actividades impuestas por autoridades



Fuente: Blanca Gómez 2012

Figura 5 Encuesta a colaboradores de barreras de comunicación.



Fuente: Blanca Gómez

Así mismo se denota que existen barreras en cuanto a la comunicación con sus autoridades y por lo mismo las prácticas de comunicación no son las más adecuadas, esto lo demuestra la respuesta que compartieron los colaboradores en la pregunta No. 13 de la encuesta a los colaboradores donde se refleja que la comunicación con sus autoridades y compañeros es: escasa, no llega a tiempo y no existe claridad en la información.

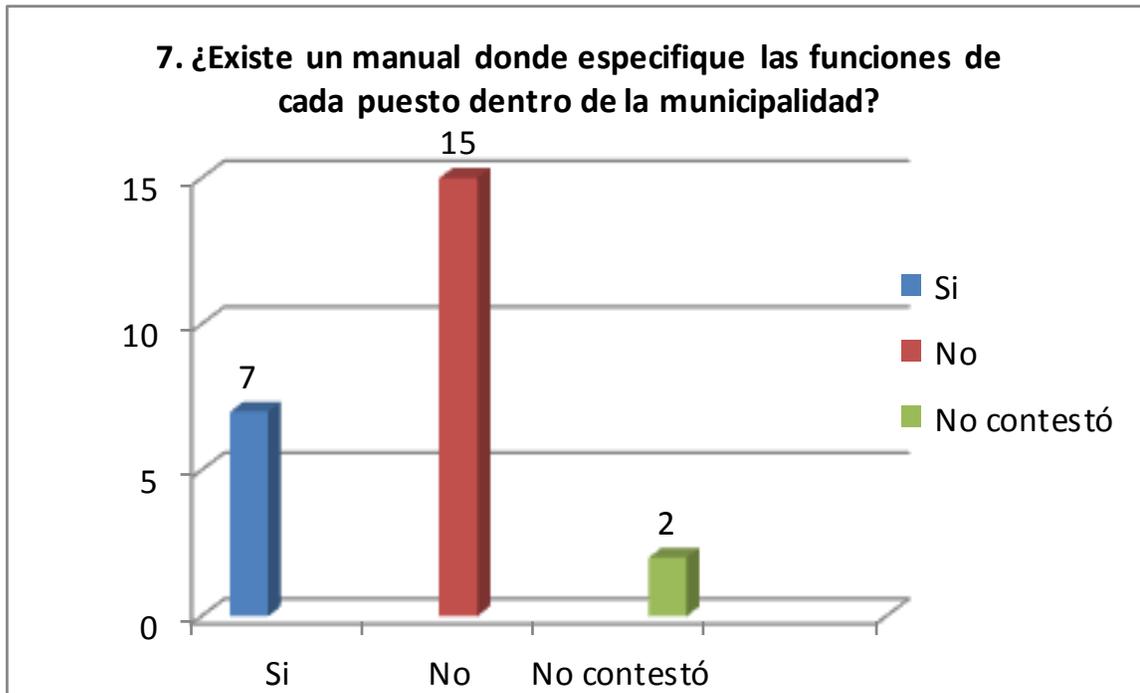
En el siguiente cuadro se presentan los problemas que son reflejados en las encuestas a colaboradores y a visitantes de la institución.

Tabla 4 problemas de colaboradores

Problema	Efectos
La municipalidad no cuenta con un sistema de comunicación interna.	Los colaboradores no se informan claramente de las disposiciones de las autoridades y de las actividades a realizarse, esto hace que la comunicación se distorsione y no se cumplan las funciones a cabalidad y en el tiempo establecido.
En un 78.23% los colaboradores se enteran de forma verbal de las disposiciones o actividades.	Esto trae como consecuencia una distorsión en la comunicación, ya que los colaboradores no tienen algo escrito que los respalde y los apoye al momento de recibir la información y esto puede causar que por olvido el trabajo no se desempeñe a cabalidad o no se cumpla con lo solicitado.
Talleres de capacitación.	Los colaboradores no reciben capacitación en cuanto al trabajo y esto puede traer como consecuencia incumplimiento del trabajo y no realizarlo a cabalidad.
Información no a tiempo.	La información sobre disposiciones de autoridades no llega a tiempo a los colaboradores y esto repercute en su trabajo.
Desconocimiento de las atribuciones.	No existe un manual donde les indiquen a los colaboradores cuáles son sus funciones a cabalidad y por lo mismo existe recargo de trabajo en un solo departamento.
Falta de inducción en el trabajo.	Al momento del inicio de la gestión administrativa no se le dio al personal una inducción sobre el trabajo que iban a realizar y por lo mismo ha habido atraso en los proyectos laborales.

Fuente: Blanca Gómez

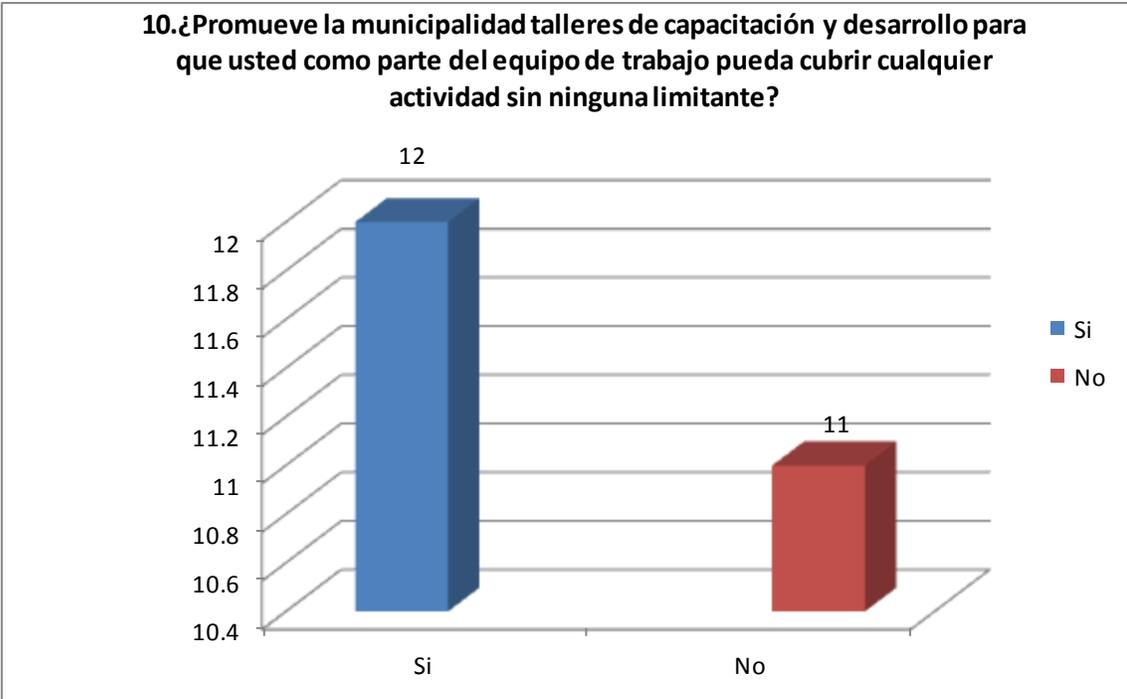
Figura 6. Encuesta de manual existente.



Fuente: Blanca Gómez 2012

Todo lo anterior es representado en las siguientes gráficas donde se denota la falta de manuales de labores y que a pesar que existen talleres de capacitación no se ve manifestada esa información en el área de trabajo.

Figura 7. Talleres de capacitación.

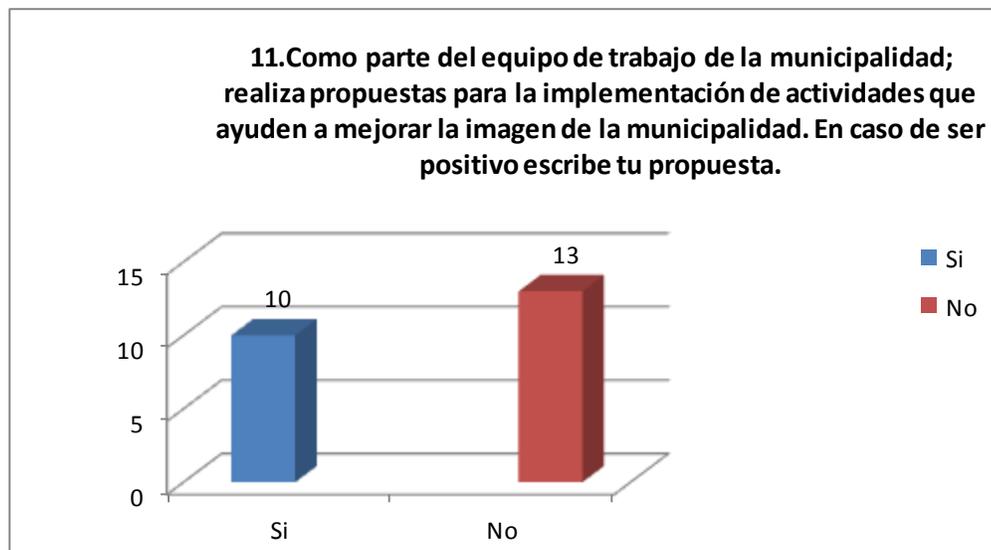


Fuente: Blanca Gómez 2012

4.1.3 Prácticas de comunicación del personal (comunicación ascendente)

El 43.47% del personal encuestado ha realizado propuestas a sus autoridades para el mejoramiento del mismo trabajo, pero en ningún momento se han tomado en cuenta y no se han puesto en práctica.

Figura 8. Propuestas de implementación



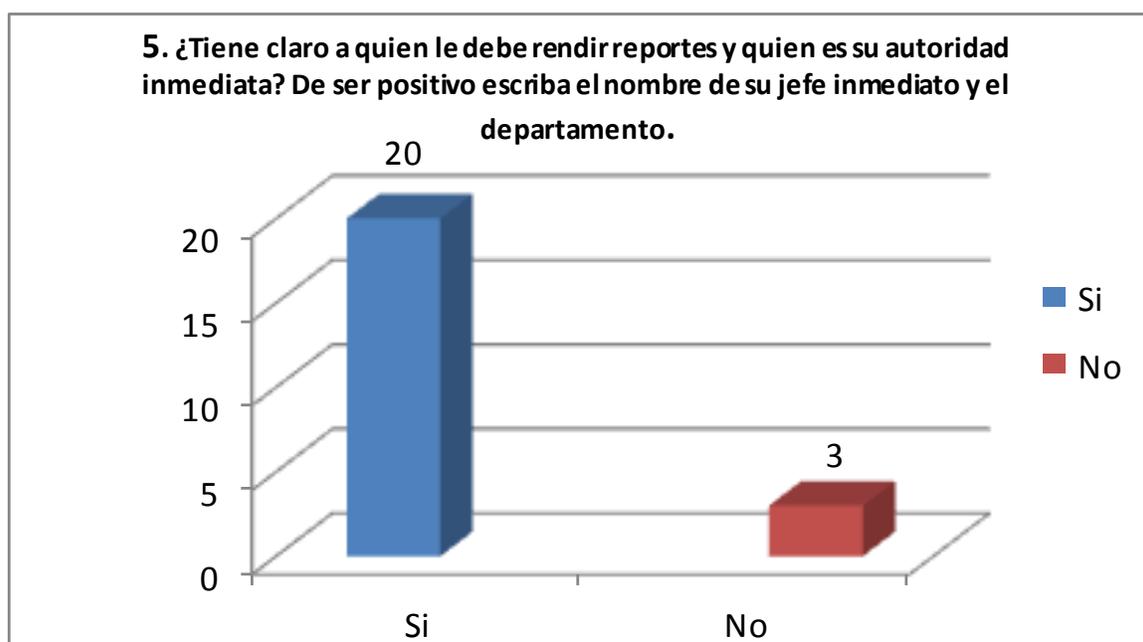
Fuente: Blanca Gómez 2012

Tabla 5. Problemas y efectos de la municipalidad

Problema	Efectos
Jefes inmediatos	Los colaboradores de la municipalidad si tienen bien establecido quien es su jefe inmediato y a quienes se les debe presentar los reportes laborales.
Comunicación en forma verbal	Al momento de no existir un adecuado sistema de comunicación en la municipalidad los colaboradores no tienen las herramientas adecuadas para transmitir información, se realiza de la misma forma que a ellos se las transmiten.
La municipalidad no cuenta con un sistema de comunicación interna	Los colaboradores no cuentan con un sistema de comunicación donde puedan dar a conocer sus inquietudes sobre el trabajo
Información no a tiempo	La información sobre disposiciones de autoridades no llega a tiempo a los colaboradores y esto repercute en su trabajo.

Fuente: Blanca Gómez 2012

Figura 9. Conocimiento de autoridades.



Fuente: Blanca Gómez 2012

4.1.4 Comunicación en el equipo (comunicación horizontal)

Una comunicación eficaz entre los miembros de un grupo de trabajo, será fundamental para enfrentar situaciones críticas y encontrar soluciones adecuadas a los conflictos, un buen canal comunicativo estimulará la sinergia del equipo, lo que se ve reflejado en los miembros cuando trabajan juntos. Según la entrevista realizada Cristian Yantuchi Mejicanos director del departamento de Recursos humanos, indica que existe un apoyo dentro del mismo grupo unidad en el equipo.

- Comunicación de crisis

Cada vez que una nueva corporación municipal asume el cargo está propensa a ser objeto de críticas y de señalamientos en cuanto a la forma de actuar en su trabajo, y los ojos de las personas siempre van a estar puestos en ellos.

Es importante que se puedan manejar las diferentes críticas de una manera adecuada reflejando y dando a conocer principalmente el trabajo que se realiza.

La falta de una estrategia de comunicación dentro de la organización no permite que se puedan explotar los recursos humanos existentes.

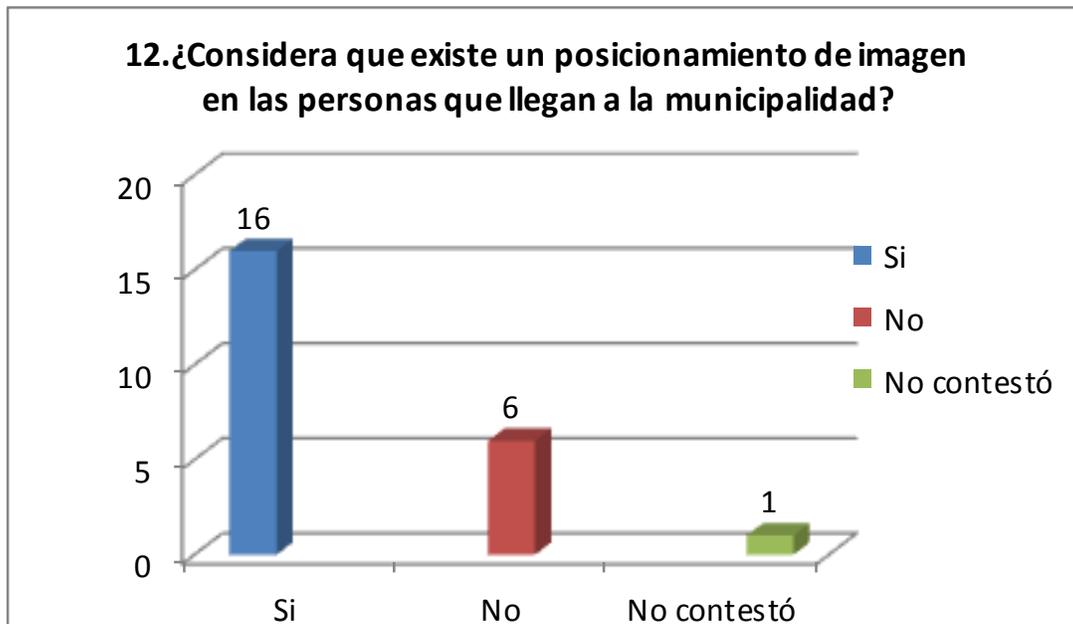
- Comunicación corporativa

La comunicación que se da dentro de la organización es muy escasa y no se transmite de forma adecuada ya que los medios no son los más adecuados para este tipo de organización.

- Identidad corporativa

Al momento que un colaborador desempeña funciones dentro de una organización es importante que se identifique con su empresa, que el compromiso que se tiene sea de manera tal que su actuar sea para el realce de la misma. Todas las empresas, aunque no comuniquen nada, emiten continuamente mensajes a su alrededor. La imagen visual es uno de los medios prioritarios, que más utilizan las empresas para transmitir y manifestar su identidad, mostrándola al público.

Figura 10. Posicionamiento de imagen.



Fuente: Blanca Gómez

El 69.56% de los colaboradores de la Municipalidad de Palín indican que se maneja una identidad corporativa y existe un posicionamiento en cuanto al logo de la misma.

- OTRAS ACTIVIDADES

- Actividades de relaciones con los empleados:

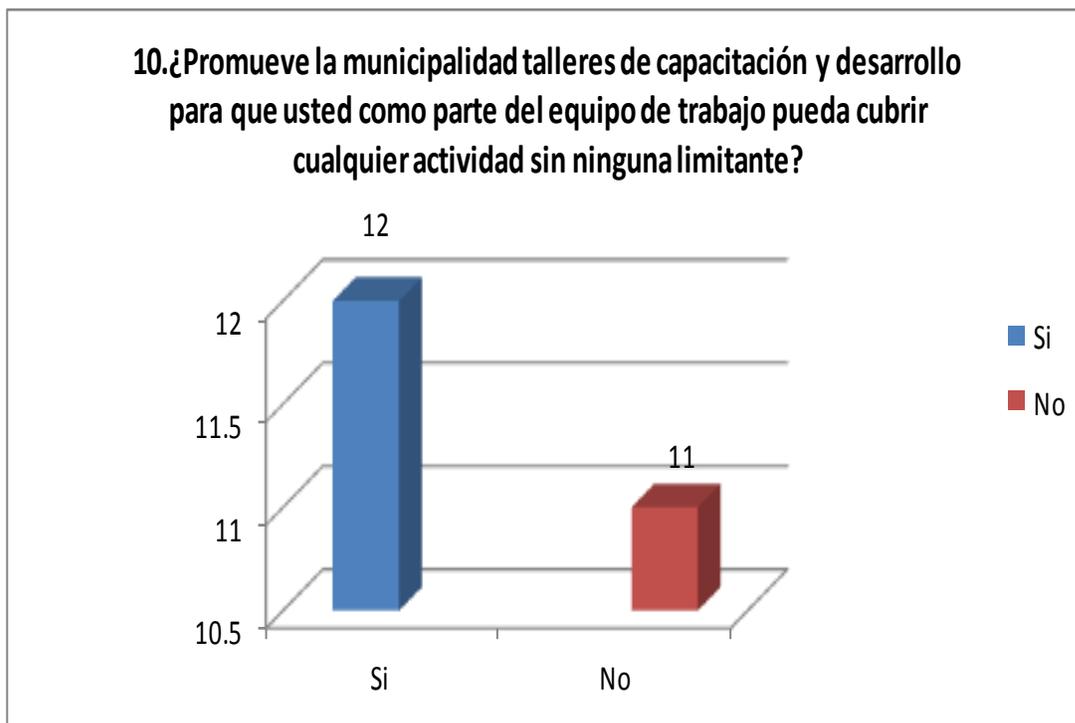
Los colaboradores de la municipalidad mantienen un ambiente laboral de armonía dentro de ellos; lo importante de las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera también) constituyen un papel crítico en una empresa de este tipo.

Es importante destacar que, en el proceso de relaciones interpersonales intervienen elementos como: la comunicación, el liderazgo, el ambiente, la socialización, las estructuras jerárquicas, entre otras. Dentro de la municipalidad de Palín se realizan talleres de capacitación para los empleados, esto debe favorecer la relación que con ello conlleva, ya que al momento de tomar posesión de su puesto de trabajo no hubo una inducción laboral, lo cual repercute en la forma de relacionarse con el público objetivo.

- Actividades de capacitación con los empleados:

Las actividades de capacitación dentro de los colaboradores son muy importantes para poder tener un desempeño laboral con éxito, respecto a ello (Larco Estefanía e Ing. Piña Carlos del instituto tecnológico sudamericano) señalan: “La finalidad de la capacitación es el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal. Un desarrollo de las capacidades y habilidades del personal. Un desarrollo de recursos humanos efectivo es una empresa implica planeamiento, estructuración, educación, capacitación para así brindar conocimiento, destrezas y compromiso en los miembros y personal al máximo y creativamente como herramientas para brindar poder. La capacitación hará que el colaborador sea más competente y hábil”

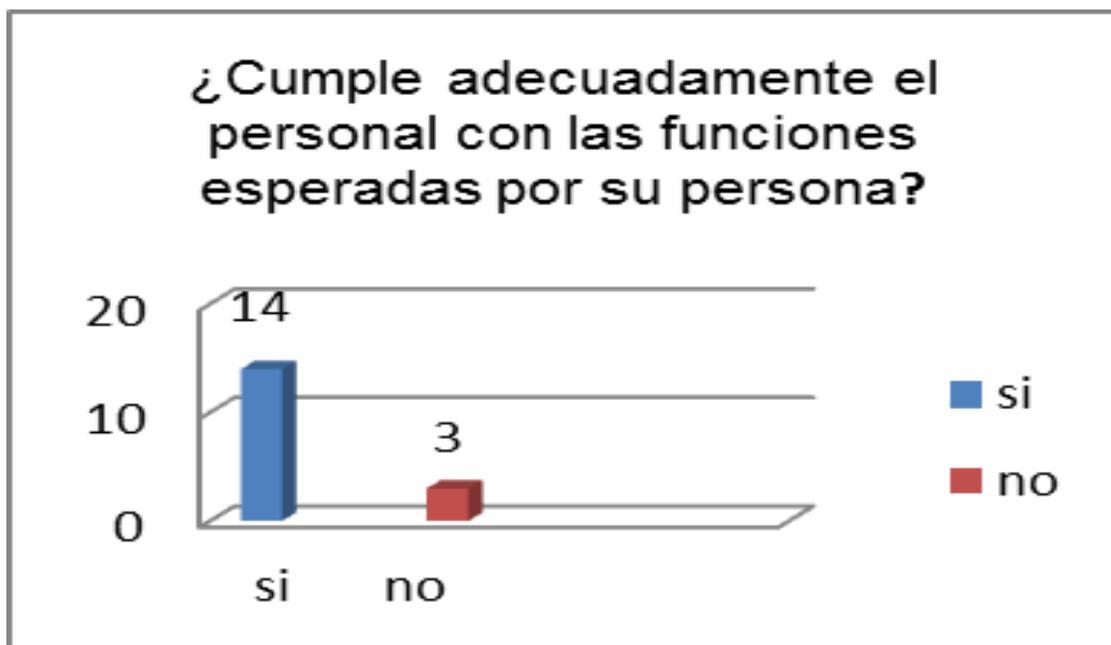
Figura 11 Talleres de capacitación.



Fuente: Blanca Gómez 2012

Los colaboradores en un 52.17% indican que si reciben capacitación sobre el trabajo que se realiza en una municipalidad por parte de las autoridades, y es replicado en el trabajo que se realiza dentro de la municipalidad. Según lo refleja el 82.35% de la respuesta 2 de las encuestas realizadas a personas que hacen uso de la municipalidad para diferentes gestiones.

Figura 12 Pregunta 2 encuesta a usuarios de municipalidad.



Fuente: Blanca Gómez 2012

4.2 Análisis de comunicación externa

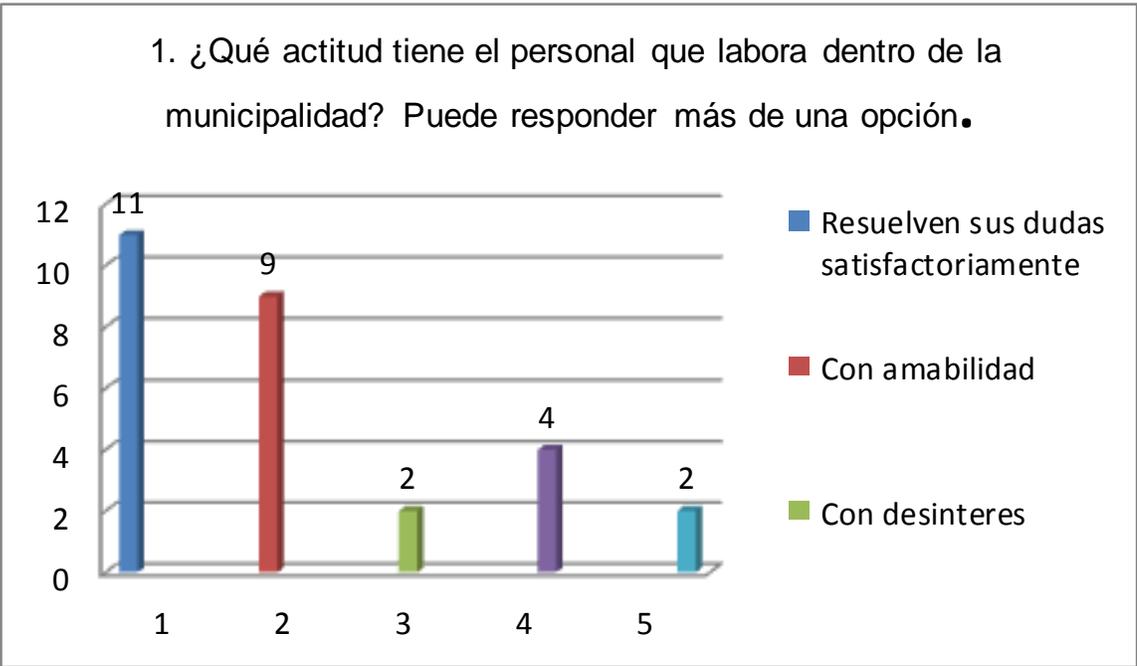
4.2.1 Comunicación Externa Operativa.

Relaciones de comunicación con los clientes

Según lo observado dentro de la municipalidad de Palín, se puede describir que el trabajo de los colaboradores que atienden al público que llega a realizar gestiones dentro de la institución si los orientan adecuadamente y les indican hacia dónde dirigirse al momento de realizar una gestión o pago, esto es apoyado con la respuesta No. 1 realizada a los diferentes usuarios de la municipalidad de Palín.

(Población total 17 encuestas: 100%) En un 74.07% de respuesta positiva se puede hacer notar que el personal que labora dentro de la municipalidad si resuelve las dudas de los usuarios satisfactoriamente al momento de acercarse a ellos y si lo hace con amabilidad. (En dichas respuestas los usuarios tenían la opción de responder más de una opción, es por ello que se puede ver un aumento en el número de respuestas en comparación a las personas encuestadas).

Figuras 13 Actitud del personal



Fuente: Blanca Gómez 2012

- Relación con las organizaciones gubernamentales

La Municipalidad tiene un vínculo directo con el Gobierno de la República ya que como lo estipula la Constitución Política de la República de Guatemala en sus artículos 134 y 257 ellos son los encargados de controlar y dirigir las acciones que ellos deben desempeñar y son los encargados de la asignación de presupuesto, El Organismo Ejecutivo incluirá anualmente en el Presupuesto General de Ingresos ordinarios del Estado, un diez por ciento del mismo para las municipalidades del país.

Este porcentaje deberá ser distribuido en la forma en que la ley determine y destinado por lo menos en un noventa por ciento para programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes. El diez por ciento restantes podrá utilizarse para financiar gastos de funcionamiento.

Otras instituciones que brindan su apoyo a la municipalidad es el INFOM (Instituto de fomento Municipal) este según la página de la institución tiene el objetivo de fomentar el progreso de los municipios dando asistencia técnica, financiera y administrativa a las municipalidades, en la realización de programas básicos.

Otra institución que apoya a la municipalidad de Palín, es la oficina de pueblos indígenas, ellos tienen como objetivo fomentar proyectos en materia de comunicación relacionados con la identidad del pueblo, ya que Palín es un pueblo de cultura Pocomam.

SEGEPLAN (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de la República de Guatemala). Es otra institución que ayuda a la municipalidad de Palín en materia de gestionar ayudas internacionales a la municipalidad, ya que según la página web de SEGEPLAN sus funciones son:

- a) Coadyuvar a la formulación de la política general del Gobierno y evaluar su ejecución..*http://www.segeplan.gob.gt/2.0Diagnostico Comunicacional*
- b) Diseñar, coordinar, monitorear y evaluar el Sistema Nacional de Proyectos de Inversión Pública y el Sistema Nacional de Financiamiento a la preinversión.
- c) Integrar y armonizar los anteproyectos de planes sectoriales recibidos de los ministerios y otras entidades estatales con los anteproyectos remitidos por los consejos de desarrollo regionales y departamentales.
- d) Elaborar conjuntamente con el Ministerio de Finanzas Públicas los procedimientos más adecuados para lograr la coordinación y la armonización de los planes y proyectos anuales y multianuales del sector público con los correspondientes presupuestos anuales y multianuales.
- e) Preparar conjuntamente con el Ministerio de Finanzas Públicas, de acuerdo con la política general del Gobierno y en consulta con los demás ministerios de Estado, el anteproyecto de presupuesto de inversión anual y multianual.
- f) Dar seguimiento a la ejecución del presupuesto de inversión e informar al Presidente de la República, individualmente o en Consejo de Ministros, sobre los resultados alcanzados, debiendo proponer las rectificaciones que estime necesarias.
- g) Formular, para conocimiento y aprobación del Presidente de la República y en consulta con los Ministerios de Estado, las entidades estatales correspondientes y otros Organismos del sector público, las políticas y programas de cooperación internacional, así como priorizar, gestionar, negociar, administrar y contratar, por delegación de la autoridad competente, la cooperación financiera no reembolsable proveniente de organismos internacionales y gobiernos extranjeros que le sea otorgada para la realización de proyectos de interés común y coordinar su ejecución.
- h) Coordinar el proceso de planificación y programación de inversión pública a nivel sectorial y público y territorial.

i) Formular, para conocimiento y aprobación del Presidente, la política de preinversión, y promover la creación de los mecanismos financieros que funcionen descentralizadamente para el efecto.

j) Crear y administrar el banco de becas que ofrece la comunidad internacional.

k) Llevar a efecto las tareas que le sean confiadas por el Presidente y Vicepresidente de la República.

l) Elaborar y proponer al Presidente de la República, para su aprobación, el proyecto de reglamento orgánico interno de la Secretaría a su cargo, en el que se han de establecer la estructura, organización y responsabilidades de sus dependencias, conforme a esta ley.

m) Realizar las funciones y atribuciones que la Constitución Política de la República atribuye al Órgano de Planificación del Estado y las que al mismo o a la Secretaría General de Consejo Nacional de Planificación Económica atribuyan otras leyes.

Para ser Secretario de Planificación y Programación de la Presidencia se requieren los mismos requisitos que se exigen para ser Ministro y gozará del derecho de antejucio en la misma forma.

- Relaciones con entes autónomos

La municipalidad cuenta con el apoyo la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de estudiantes que realizan estudios y practicas dentro de la institución, aportando así un beneficio para la misma.

- Relaciones con otras organizaciones empresariales

La ayuda que le brindan otras empresas a la Municipalidad de Palin, Escuintla es muy importante, ya que ve reflejado ahí la aceptación que la comunidad tiene ante dicha Corporación Municipal, al momento de solicitar ayuda a medianas y

pequeños negocios como: una ferretería de la localidad llama TAYASAL, una empresa de cable local, “TELE PALIN”, pequeñas abarroterías y comedores, que están dispuestas en apoyarlos con materia prima y muchas veces con aportaciones económicas.

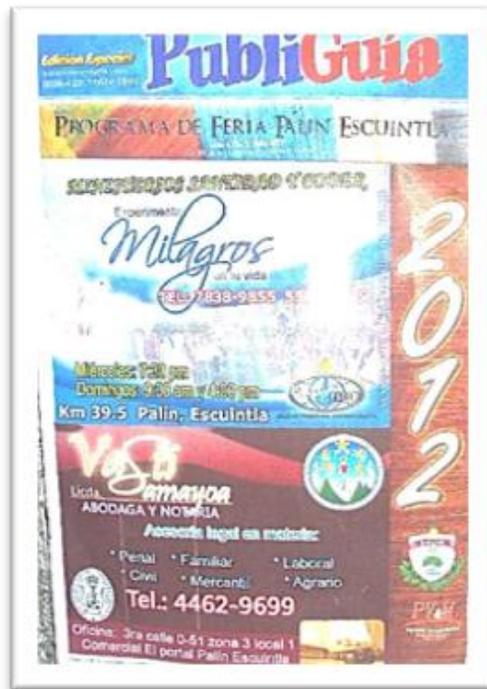
- Relaciones con los medios de comunicación

Dentro del Pueblo de Palin se encuentran diversos medios de comunicación que circulan dentro del municipio y tienen gran impacto en el público objetivo al cual se quiere alcanzar dentro de ellos podemos mencionar a las empresas de cable, las cuales son dos:

1. TELE DOCE GALAXIVISION, esta es una empresa de cable con mayor posicionamiento dentro del municipio, sus inicios fueron en el año de 1999.
2. Otra empresa de cable que también se encuentra dentro del municipio es TELE PALIN, CANAL 5. Esta empresa es la que apoya directamente a la municipalidad en la realización de spots publicitarios y documentales sobre los trabajos realizados.

3. Otro medio de comunicación que circula en el municipio es la revista PUBLIGUIA, es una revista dedicada a los anuncios publicitarios de las empresas del pueblo y a la vez aporta ayuda social a la municipalidad, publicando mensajes del Señor alcalde, programa de la feria, y mensajes de prevención de la PMT.

Figura 14 Medios de Comunicación Revista.



Fuente: Blanca Gómez 2012

Figura 15 Publicación anuncios medios de comunicación.



fuentes: Blanca Gómez 2012

4.2.2 *Comunicación Corporativa*

- Identidad

Las municipalidades como unidades autónomas del sistema político, son las encargadas de velar por y gestionar acciones que impulsen a programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes.

Es por ello que debe tomar suma importancia en la identidad que se tiene en la municipalidad, si la comunidad está comprometida con ellos apoya la cultura que se maneja. Los objetivos que la municipalidad debe tener en cuanto a identidad es:

- Definir el sentido de la cultura organizacional
- Construir personalidad corporativa
- Reforzar espíritu de pertenencia y liderazgo
- Motivar el mercado de capitales
- Impulsar el posicionamiento de la misma
- Generar opinión pública favorable
- Optimizar inversiones en comunicación

Figura 16 Municipalidad Palín.



Foto: Noemí Nájera

- Logotipo

Figura 17 Logo Municipalidad Palín Escuintla



Fuente: Municipalidad de Palín

El logotipo que la corporación municipal está utilizando actualmente es un escudo donde a su alrededor tiene ramas de café, con granos de café maduro, esto representa el cultivo que se da en Palín, es un producto muy comercial dentro del municipio y tienen un gran aporte económico, Palín en sus alrededores tienen una tierra muy fértil donde se cosecha este producto. Muchos de los habitantes de Palín tienen terrenos alrededor del pueblo donde cultivan este producto para poder comercializarlo y ser un sustento para sus familias.

En el centro tiene la Ceiba Nacional, ya que en medio del parque se encuentra la Ceiba pentandra que representa nuestro símbolo patrio. Está en el centro, por su figura estética y tamaño único, herencia de nuestro ancestros. Bajo sus ramas se celebran las actividades de la tradicional Feria patronal, las Fiestas Julias, y diferentes actividades que realizan escuelas, colegios o eventos importantes dentro del municipio.

En la parte de arriba dice el nombre que identifica al municipio PALÍN PALIN: Que significa Lugar de los vientos, en vista que ese fenómeno se da en esta población especialmente en los meses de noviembre a febrero.

El nombre de Palín se encuentra sobre una cinta roja con detalles típicos que representa el color de la faja que pertenece al traje típico de Palín, esa faja es la que sirve de cinturón para mujeres y hombres en el traje original.

Arriba de la cinta roja se encuentra una piña, que anteriormente también era uno de los cultivos principales que se daban dentro de la región.

Figura 18 Ceiba de Palín.



Fuente: Blanca Gómez 2012

- Imagen:

La nueva corporación municipal que en este año asumió el cargo le está costando posicionar una imagen adecuada ante su público objetivo, ya que debido al poco presupuesto con el que se cuenta este año no se han podido implementar proyectos que le permitan hacerlo de la mejor forma. No se cuenta con una estrategia de comunicación para el establecimiento de su imagen dentro del grupo objetivo.

Al momento que alguna persona llega a realizar una gestión que requiera de una carta se le entrega en hojas membretadas con los colores institucionales, pero directamente no se maneja un material corporativo completo donde se trabajen: hojas membretadas, sobres, uniformes para los colaboradores, trifoliales informativos, material POP (material en el punto de venta) afiches donde vaya posicionado el logotipo y el eslogan, etc. Esto reforzaría y levantaría la imagen de la municipalidad ante la comunidad y lograría un posicionamiento en la mente del grupo objetivos.

Las hojas con las que se trabajan para el público llevan en la parte de arriba el logo de la municipalidad como todas sus características descritas anteriormente, llevan el nombre de la municipalidad con un tipo de letra Arial black en negrita. La dirección y número de teléfono, con tipo de letra Arial. En la parte de abajo lleva una cinta roja donde se encuentra el eslogan con el que se trabaja actualmente (Palín está cambiando, cambia tú también) con letra cursiva, carta. Con esto podemos observar que no se guarda unidad en cuanto a la grafología que se utiliza.

Figuras 19 Material impreso de la Municipalidad.



Municipalidad de Palín
Avenida central 2-31, Zona 1, Palín, Escuintla, Guatemala, C.A.
Telefax: 7956-8888

A QUIEN INTERESE:

El Infrascrito Administradora Municipal **CERTIFICA:** Que se **AUTORIZA** realizar la **PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA (PPS) de MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** para esta municipalidad, a la señora Licda. **BLANCA ISABEL GOMEZ MENDEZ**, quien se identifica con cedula de vecindad Numero de Orden **E-05** y de Registro No. **19,611**, y número de carnet **100022756** de la Universidad San Carlos De Guatemala.

Y para los usos legales que al Interesado le convenga se extiende, sella y firma la presente, en el municipio de Palín, departamento de Escuintla a los diecisiete días del mes de agosto del año dos mil doce.

F. 
Mario Vibelio Yantuchi Albizures
Alcalde Municipal



Palín está Cambiando. Cambia tú también.

El personal que labora dentro de la municipalidad de Palín no utiliza uniformes que les identifiquen como tal. Y eso no crea una imagen adecuada ante el público objetivo.

Figura 20. Personal de la municipalidad



Foto : Noemí Nájera

Figura 21. Entrevista a autoridades
Cristian Yantuchi, Director de Recursos Humanos

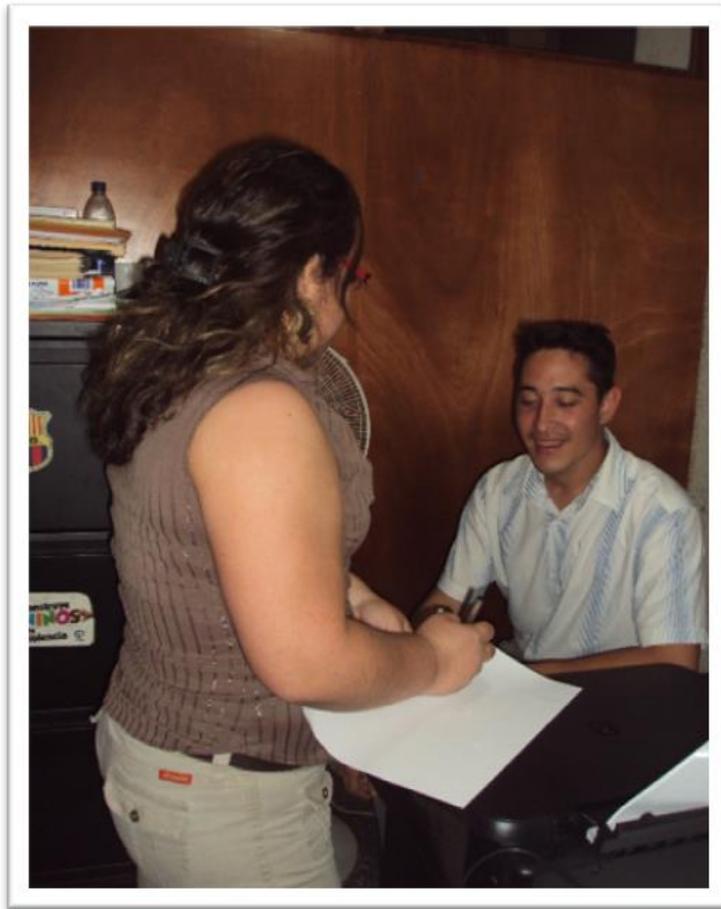


Foto: Noemí Nájera

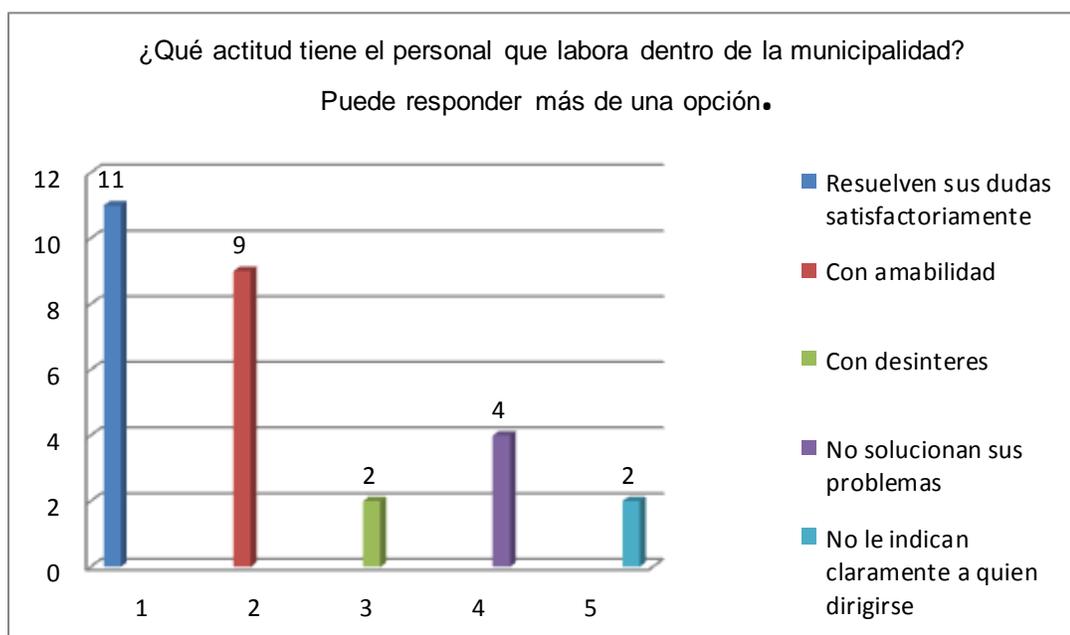
4.2.3 Reputación.

Como toda institución gubernamental siempre recibirá críticas negativas lamentablemente. Por ello es importante que se maneje una adecuada imagen ante la comunidad.

El público al cual se encuestó (total de 17 personas) tiene una percepción de la municipalidad que al momento que los atiende si tienen una actitud donde resuelven sus dudas satisfactoriamente, eso se ve reflejado en un 64% donde contestaron positivamente, y por lo mismo tienden a tener una buena imagen de la Municipalidad.

(En algunas respuestas los encuestados optaron a más de una opción, es por ello que se observa en las gráficas.)

Figura 22. Actitud del personal



Fuente; Blanca Gómez 2012

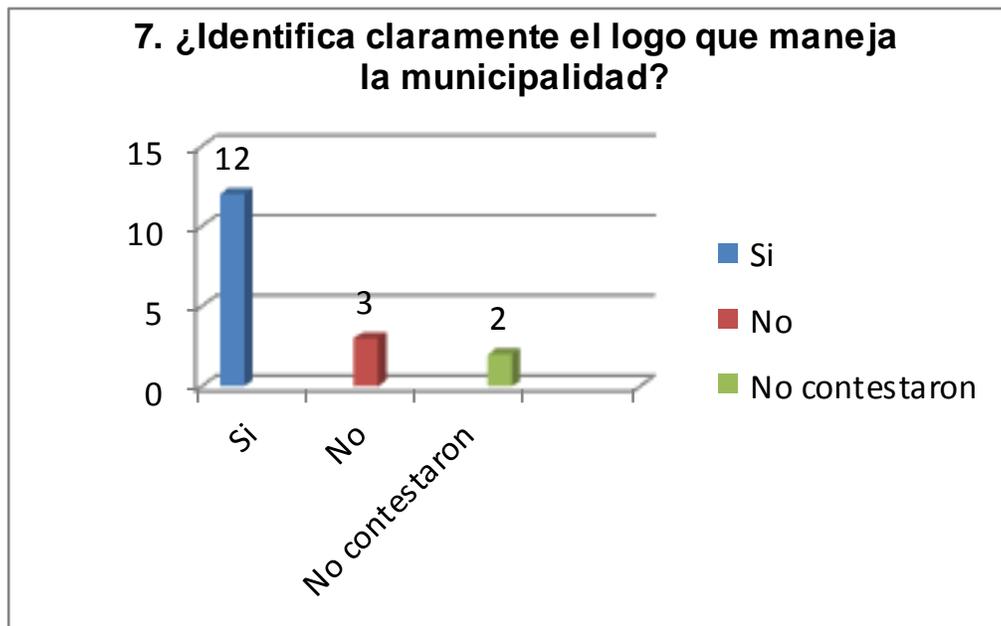
- Publicidad

Como se puede observar la municipalidad si tiene una página web pero lamentablemente no se realiza un manejo adecuado de la publicidad en ella para posicionarse en el público objetivo ya que no se le da un mantenimiento adecuado. No utilizan esta herramienta para indicar los trabajos realizados en la comunidad y se desaprovecha este recurso tan importante. (*municipalin.gob.gt*)

Es importante denotar que la municipalidad si hace una adecuada publicidad dando a conocer bien el logotipo ya que las personas de la comunidad sí lo identifican bien el.

Esto se ve reflejado en esta e gráfica donde podemos observar que un 70% de la población encuestada sí reconoce el logotipo de la municipalidad con facilidad.

Figura 23. Posicionamiento del Logo.



Fuente: Blanca Gómez 2012

Existe una pantalla de televisión en la sala de espera de la municipalidad pero no es utilizada para posicionarse dentro del grupo objetivo, ni tampoco se utiliza para proyectar videos donde se den a conocer los diferentes proyectos que realiza la municipalidad en beneficio del pueblo.

Figura 24 Señalética de la Municipalidad

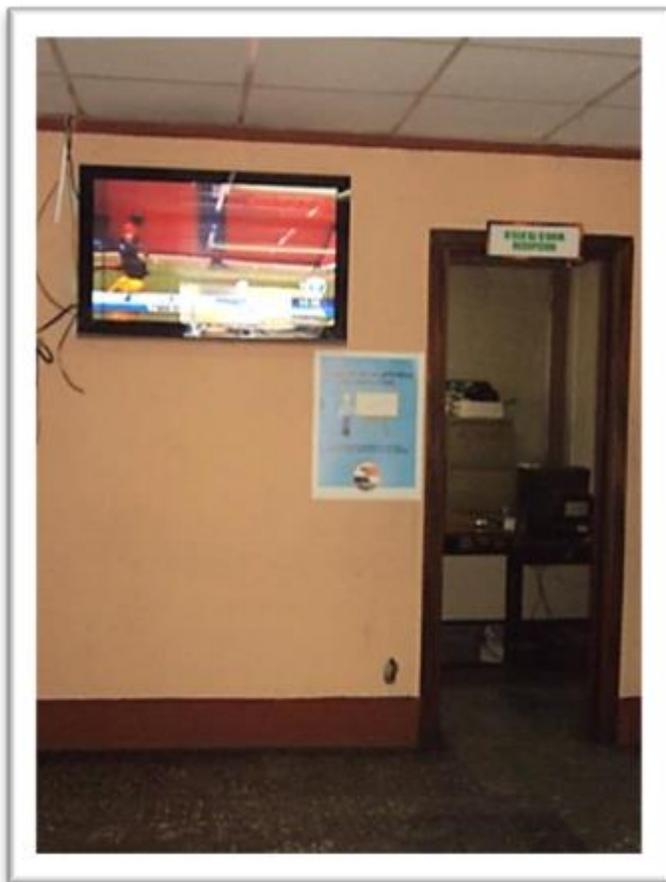


Foto: Blanca Gómez 2012

- Propaganda.

Como toda institución política, la municipalidad al momento de realizar algunas actividades siempre deja posicionado los colores del partido con el que se vincula (que este caso es Partido Victoria, los cuales utilizan el color rojo y azul).

- Responsabilidad Social Empresarial.

La municipalidad de Palín tiene dentro del pueblo la responsabilidad de velar para que se tengan los servicios básicos en cuanto a salud, servicios (agua, energía eléctrica, drenajes, carreteras, etc.) es por ello que se le designa un porcentaje anual.

La Municipalidad tiene un vínculo directo con el Gobierno de la República ya que como lo estipula la Constitución Política de la República de Guatemala en sus artículos 134 y 257 ellos son los encargados de controlar y dirigir las acciones que ellos deben desempeñar y son los encargados de la asignación de presupuesto, El Organismo Ejecutivo incluirá anualmente en el Presupuesto General de Ingresos ordinarios del Estado, un diez por ciento del mismo para las municipalidades del país. Este porcentaje deberá ser distribuido en la forma en que la ley determine y destinado por lo menos en un noventa por ciento para programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes. El diez por ciento restantes podrá utilizarse para financiar gastos de funcionamiento.

- **Señalética:**

Dentro de la municipalidad de Palín se puede denotar que no existe una adecuada señalización e identificación de las oficinas y cada departamento de la municipalidad, donde los usuarios llegan a realizar las diferentes gestiones y por lo tanto es una deficiencia dentro de la institución. Muchas de los departamentos son señalizados con hojas impresas.

Figuras 25 Señalética



Foto: Blanca Gómez 2012

No existe una cartelera o espacio designado donde se pueda dar a conocer las diferentes peticiones o disposiciones para los colaboradores, sino que son colocados en la pared donde cualquiera mira que es lo que se le solicita al personal.

Figura 26 Área de Comunicación Municipalidad

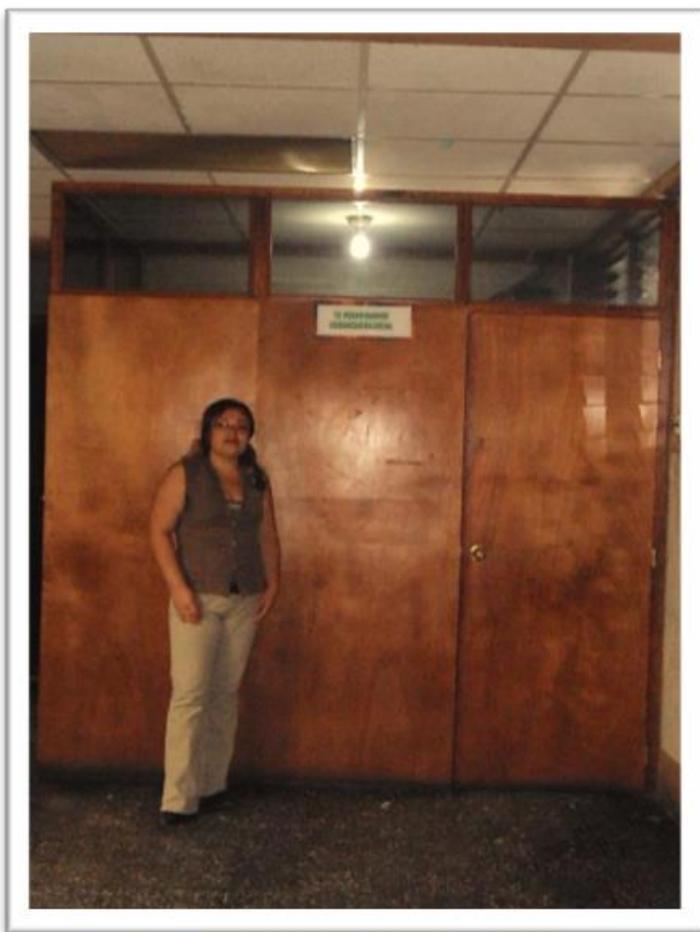


Foto Noemí Nájera

Figura 27 No existe señalética



Foto: Blanca Gómez 2012

Otro aspecto relevante en cuanto a la señalización es que no existe una señalización tanto interna como externamente, ya que al momento que se ingresa al pueblo Palín no está indicado en donde se encuentra la municipalidad ni la forma más rápida de abocarse a alguna institución que esté ligada con la misma.

Capítulo 5: Estrategia de Comunicación

5.1 Justificación

Para el desarrollo de este capítulo se realizaron dos diagnósticos para determinar el grado de comunicación que se estaba desarrollando dentro de la municipalidad de Palín, Escuintla, y debido a los diagnósticos realizados (situacional y comunicacional) nos evidenciaron que la comunicación organizacional dentro de la municipalidad de Palín, Escuintla no se lleva a cabo de una forma adecuada, ya que el estudio evidenció que la falta de visión, misión y objetivos dentro de la institución y por lo mismo no existe un compromiso e identidad corporativa. Se realizó una entrevista al director del departamento de Recursos Humanos de la misma institución y encuestas a los colaboradores. A la vez se evidenció la inadecuada señalización de las oficinas para que el público objetivo pueda ubicar las oficinas donde debe realizar gestiones, esto se evidencio a través de encuestas que se realizaron a usuarios de la municipalidad. Es por ello que en esta estrategia de comunicación se propone 1. Posicionar una identidad corporativa a través de la implementación del manual de código de conducta donde se plasme la visión, misión, objetivos y valores de la misma.

2. Reforzar el área de señalética dentro de la organización y de información sobre las actividades y proyectos que realiza la municipalidad ante los vecinos de la comunidad y así realizar un posicionamiento adecuado dentro de la misma hacia el público objetivo.

5.2 Objetivos de comunicación

5.2.1 *Objetivo General.*

- Implementar instrumentos que puedan ayudar en la comunicación organizacional entre colaboradores y autoridades implementando un manual de conducta; y al mismo tiempo posicionar la imagen de la municipalidad hacia los usuarios por medio de señalética, y bifolios informativos.

5.2.2 *Objetivos Específicos.*

- Elaborar instrumentos como señalética que orienten al público que visita la municipalidad para agilizar sus trámites dentro de la organización, posicionando dentro de los mismos la imagen corporativa.
- Plasmar un manual de código de conducta proporcionando a los colaboradores una base documental y materia de referencia para cada una de sus actividades laborales.
- Posicionar la imagen de la municipalidad en la mente de los vecinos del municipio a través de la distribución de bifolios informativos, donde se dé a conocer el trabajo realizado por la nueva corporación municipal.

Tabla 6 Comunicación interna

Comunicación Interna						
Problema	Objetivos de Comunicación	Productos	Tipo de mensaje	Público	Resultados esperados	Medio de Difusión
El estudio realizado en los Diagnósticos evidenció la falta de visión, misión y objetivos dentro de la institución.	Elaborar y plasmar la visión, misión, objetivos, valores a través de un manual de código de conducta y así proporcionar una base documental y material de referencia para la realización de futuros trabajos.	Manual de Código de conducta.	Informativo, ya que se dará a conocer a todos los colaboradores de la institución un manual de conducta.	Interno: colaboradores de la municipalidad de Palín, Escuintla.	Se ha plasmado la visión, misión, objetivos, valores del manual de conducta y desarrollado nuevas actitudes dentro de los colaboradores tanto administrativos como operativos y se estableció un desarrollo adecuado dentro de sus actividades laborales.	Escrito. Documento en hojas tamaño carta donde se plasme la visión, misión, objetivos, valores y atribuciones de cada departamento en general.
De acuerdo a la investigación de campo realizada se pudo establecer que debe implementarse la señalización de las oficinas de la municipalidad para orientar al público que visita la misma y a la vez un directorio para ubicación de oficinas.	Orientar al público que visita la municipalidad para agilizar sus trámites dentro de la organización. Posicionando dentro de los mismo la imagen corporativa.	Señalética para las oficinas de la municipalidad y un directorio de ubicación de las mismas y de cada departamento de la municipalidad.	Informativo, de posicionamiento y Publicitario.	Interno: colaboradores de la municipalidad. Externo: vecinos del municipio de Palín, Escuintla que realizan gestiones dentro de la municipalidad.	Personas que visitan la municipalidad de Palín han sido orientadas a través de la señalización adecuada.	Gráfico: materiales elaborados en material de coroplast con impresión full color, las cuales identifiquen cada una de las oficinas de la municipalidad y un directorio con señalización donde indique al nombre y el número de cada oficina para una mejor ubicación.
Los resultados obtenidos en el diagnóstico comunicacional realizado dentro de las instalaciones de la Municipalidad,	Implementar un taller de capacitación donde se difunda las normas, políticas y avances de los procesos	Guía metodológica de taller de ética profesional y motivación personal para elevar autoestima en	Informativo y de posicionamiento.	Colaboradores de la municipalidad de Palín.	Colaboradores de la municipalidad tienen una comunicación más fluida entre ellos e incrementan la ética	Oral: a través de un taller dirigido a los colaboradores de la municipalidad.

Comunicación Interna						
Problema	Objetivos de Comunicación	Productos	Tipo de mensaje	Público	Resultados esperados	Medio de Difusión
propician fortalecer el sistema de comunicación de los colaboradores de dicha institución. Y el compromiso laboral de los mismos.	realizados dentro de la Municipalidad para generar un compromiso laboral.	los trabajadores y sobre todo para generar compromiso en el trabajo que ejecutan.			profesional y fortalecen los valores y se estableció un compromiso laboral.	

Tabla 7 Comunicación Externa

Comunicación Externa						
Problema	Objetivos de Comunicación	Productos	Tipo de mensaje	Público	Resultados esperados	Medio de Difusión
Otro aspecto importante que debe fortalecerse, y que se evidenció en el trabajo de campo, es el inadecuado posicionamiento de la municipalidad ante los vecinos de la comunidad.	Posicionar la imagen de la municipalidad en la mente de los vecinos del municipio a través de la distribución de bifolios informativos, donde se dé a conocer el trabajo realizado por la nueva corporación municipal, y divulgar los avances realizados y resultados obtenidos en el transcurso del tiempo que se lleva de gestión administrativa, por medio de bifolios elaborados en papel bond.	Trifolios informativos: donde se dé a conocer las diferentes obras ya actividades que hasta el momento ha elaborado la municipalidad dentro del municipio.	Informativo, de posicionamiento y Publicitario.	Vecinos del municipio de Palín, Escuintla comprendidos en un rango de edad de 18 a 60 años.	Vecinos de Palín adquirieron el conocimiento sobre los avances de los trabajos realizados a través de los bifolios informativos que posicionaron la imagen de la municipalidad.	Escrito , a través de un bifoliar en papel bond a un color, de 18 cms de ancho por 32 cms de alto. Realizando un tiraje de 3000 ejemplares.

Objetivos de comunicación de la estrategia

General

Fomentar, institucionalizar y fortalecer la imagen de la municipalidad de Palín, Escuintla en la mente de los colaboradores, personas que hacen uso de los servicios de la municipalidad y de la población en general, a través de la implementación de una estrategia de comunicación apoyada con documentos gráficos, escritos y digitales.

Específico

1. Implementar un manual de código de conducta donde se plasme: la visión, misión, objetivos, valores de la municipalidad de Palín, Escuintla y así mismo que contenga las actividades que correspondan a cada departamento de la misma para proporcionar una base documental y material de referencia para la realización de futuros trabajos.
2. Fortalecer el posicionamiento de la imagen corporativa a través de la señalización adecuada de cada una de las oficinas e implementar un directorio para que los vecinos de la comunidad puedan ubicarlas con mayor facilidad y agilizar sus trámites.
3. Posicionar la imagen de la municipalidad ante la población en general a través de la distribución de bifolios informativos, para dar a conocer las diferentes funciones de la misma.
4. Implementar una guía metodológica para llevar a cabo un taller de capacitación donde se difunda las normas, políticas y avances de los procesos realizados dentro de la Municipalidad generando así un compromiso laboral donde los colaboradores se integren y se identifiquen más con la organización.

5.3 Público

5.3.1 Interno.

Personas que laboran dentro de la municipalidad de Palín, Escuintla. 32 Personas del área administrativa y 134 personas que laboran como área operativa (conserjes de las escuelas, personal de limpieza, personas que velan por el ornato de la comunidad, maestros, agentes de PMT)

5.3.2 Externo.

Personas que visitan la municipalidad para realizar diferentes gestiones y la población en general de Palín, Escuintla. Comprendidos entre 18 a 60 años.

5.4 Propuesta interna

5.4.1 *Estrategia Publicitaria.*

Producto a.

Implementación de un manual de conducta dirigido a los colaboradores de la municipalidad, donde queden establecidas las actividades que debe desempeñar cada departamento. Tomando en cuenta que el estudio de diagnóstico evidenció la falta de visión, misión y objetivos dentro de la institución.

Objetivo:

Elaborar y plasmar la visión, misión, objetivos, valores a través de un manual de código de conducta para que cada uno de los colaboradores se comprometa en el trabajo de la organización.

Actividades:

- Redactar contenido sobre la presentación del manual
- Definir Misión
- Definir Visión
- Definir Objetivos
- Definir los valores de la Organización y principios específicos sobre los que se basará dicho documento
- Definición de funciones sobre cada departamento, vinculándolos con los valores de la organización
- Cierre del manual, mensaje motivador dirigido al personal operativo.

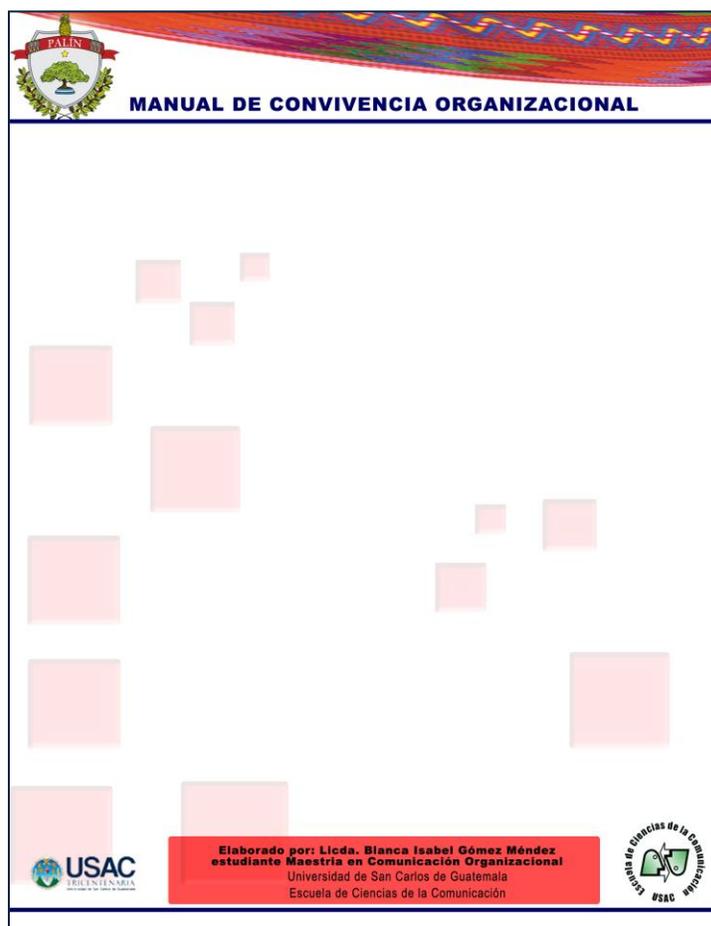
Resultados Esperados:

Se ha plasmado la visión, misión, objetivos, valores del manual de conducta y desarrollado nuevas actitudes dentro de los colaboradores tanto administrativos como operativos y se estableció un desarrollo adecuado dentro de sus actividades laborales.

– **Producto:**

Manual de código de conducta, elaborado por la estudiante Blanca Isabel Gómez Méndez (ver anexos)

Figura 28 Páginas internas Manual de convivencia organizacional



Fuente: Blanca Gómez

Figura 29 Portada de Manual de convivencia organizacional



Fuente: Blanca Gómez

Producto b.

De acuerdo a la investigación de campo realizada se pudo establecer que debe implementarse la señalización de las oficinas de la municipalidad para orientar al público que visita la misma y a la vez un directorio para ubicación de oficinas.

– Objetivo:

Orientar al público que visita la municipalidad para agilizar sus trámites dentro de la organización. Posicionando dentro de los mismo la imagen corporativa.

Actividades:

-Diagramación de las propuestas de los diseños para la señalética de las oficinas.

-Visita a la academia de lenguas mayas con sede en Palín, Escuintla para la traducción de los nombres de cada departamento.

- validación de los productos por parte de las autoridades de la municipalidad.

-cambios en el diseño (si lo requieren las autoridades)

-Definición de la ubicación para el material de señalética.

-Impresión de los materiales que se colocaran en las oficinas

-Colocación de la señalética en cada oficina.

– Resultados Esperados:

Personas que visitan la municipalidad de Palín han sido orientadas a través de la señalización adecuada.

– **Producto:**

Señalética para las oficinas de la municipalidad y un directorio de ubicación de las mismas y de cada departamento de la municipalidad.

Figura 30 Señalética Municipalidad para oficinas.



Fuente: Blanca Gómez

Figura 31 Directorio Municipalidad.



Fuente: Blanca Gómez

5.5 Propuesta externa

Producto a.

Otro aspecto importante que debe fortalecerse, y que se evidenció en el trabajo de campo, es el inadecuado posicionamiento de la municipalidad ante los vecinos de la comunidad a través de la elaboración de Bifolios informativos

– Objetivo:

Posicionar la imagen de la municipalidad en la mente de los vecinos del municipio a través de la distribución de bifolios informativos, donde se dé a conocer el trabajo realizado por la nueva corporación municipal, y divulgar los avances realizados y resultados obtenidos en el transcurso del tiempo que se lleva de gestión administrativa, por medio de bifolios elaborados en papel bond.

Actividades:

- Recopilación de información para los trifolios.
- Elaboración del diseño y diagramación de los trifolios
- Validación por parte de las autoridades de la municipalidad.
- Elaboración de cambios en la diagramación si así fuera requerido por las autoridades.
- Impresión del material
- Distribución de materiales informativos en el casco urbano de la población y sus alrededores.

- Resultados Esperados:
Vecinos de Palín adquirieron el conocimiento sobre los avances de los trabajos realizados a través de los trifoliales informativos que posicionaron la imagen de la municipalidad.

- Producto:
Trifoliales informativos para los vecinos del municipio.

Figura 32 tiro de trifoliar



Municipalidad de Palín
 Av. Central 2-31 Zona 1
 Palín, Escuintla,
 Guatemala C.A.

Tel. 7956-8888

*Acercate a nosotros
 estamos para servirte*

Palín está Cambiando. Cambia tú también

Fuente: Blanca Gómez 2012

Figura 33 Retiro Trifoliar

PROYECTO CALZADA PRINCIPAL



La municipalidad ha trabajado la colocación de tubería para agua fluviales en ayuda a la población en general. este trabajo se lleva a cabo en la calzada principal de la entrada al municipio, Km. 39.5



PROYECTO 8va CALLE





En conjunto con los vecinos del municipio se ha trabajado el mejoramiento de la 8va calle, la cual fue destruida por desastres naturales e impedía el paso hacia varias comunidades del municipio

La municipalidad de Palín, a través de la administración de Vitelio Yantuchi, tiene como objetivo principal el bienestar de todos los habitantes del municipio; administrando los intereses y servicios municipales, fomentando una participación activa, consciente y democrática en las decisiones del Gobierno Local.

MISIÓN

Proporcionar a los vecinos de Palín los servicios públicos con eficiencia y calidad, promoviendo y gestionando el desarrollo sostenible de sus habitantes; comprometidos a incentivar la cultura y los valores y garantizar la transparencia en el ejercicio del trabajo.

VISIÓN

Ser una municipalidad eficiente, eficaz, honorable y confiable comprometida al servicio de todos los palinecos.



Fuente: Blanca Gómez 2013

5.6 Plan de difusión

Tabla 8 Plan de Difusión

Producto	Medio	Ventajas	Desventajas
Proyecto de manual de código de conducta.	Escrito	Los colaboradores tendrán plasmado un manual donde puedan tener por escrito la misión, visión, objetivos y actividades que le corresponden a cada departamento de la municipalidad.	El acceso será para los colaboradores que sepan leer y escribir.
Elaboración de señalética para las oficinas y un directorio donde se tengan las instrucciones de como ubicar las oficinas y agilizar el proceso de trámites dentro de la municipalidad.	Gráfico	Los usuarios de la municipalidad ubicarán con más facilidad las oficinas de la municipalidad. Se posicionará la imagen de la municipalidad ya que se trabajaran con colores institucionales y el logotipo correspondiente.	Al momento de cambiar de corporación municipal, se puede descontinuar debido a los colores institucionales con los cuales se trabaja.
Taller de capacitación para los colaboradores de la municipalidad donde se difunda las normas, políticas y avances de los procesos realizados dentro de la Municipalidad para generar un compromiso laboral.	Oral	Habrá un posicionamiento de imagen corporativa en los colaboradores y aumentará el compromiso laboral por parte de ellos.	Se necesita de tiempo empleado dentro del horario de trabajo para impartir el taller.
Bifolios informativos sobre el avance los trabajo municipales y sobre los servicios que presta a municipalidad a la población en general del municipio de Palín, Escuintla.	Escrito	Conocimiento por parte de los vecinos sobre las funciones prestadas de parte de la municipalidad y conocimiento de las obras públicas trabajadas, así mismo de fortalecerá el posicionamiento de la municipalidad en la comunidad.	No habrá un alcance de la población total sobre la información.

Fuente: Blanca Gómez 2012

Tabla 9 plan de difusión

Medio	Forma de Difusión	Programación	Cantidad	Costo
Escrito	A través de la entrega de material a las autoridades.	Se realizará una entrega especial a las autoridades.	3 ejemplares impresos.	Q 125.00
Gráfico	Señalización de las oficinas de la municipalidad y un directorio donde se den indicaciones de ubicaciones de las mismas.	Colocar en cada oficina la señalización para cada una de ellas.	18 identificadores de oficinas 1 directorio.	Q 300.00
Oral	Capacitación a los colaboradores de la municipalidad.	Exposiciones sobre diferentes temas: Ética, moral, ética profesional la importancia en la práctica, diferencias individuales entre el pensar y el actuar, evaluación del taller.	1 taller que corresponda a 4 horas de capacitación.	Q500.00
Impreso	Distribución de bifolios informativos en puntos estratégicos.	Se distribuirán los bifolios los días más concurridos en el centro del municipio, el mercado y puntos estratégicos donde la circulación de las personas sea fluida, al mismo tiempo se colocaran ejemplares en el directorio para que los visitantes de la municipalidad puedan adquirir uno e informarse.	3000 ejemplares.	Q 475.00

Fuente: Blanca Gómez 2012

5.7 Plan de monitoreo y evaluación

Tabla 10 plan de monitoreo y evaluación

Tópicos/ Resultados a ser medidos	Indicadores	Medios de verificación Para cada indicador	Factores externos
<p>Resultados cuantitativos: Se ha plasmado la visión, misión, objetivos, valores del manual de conducta y desarrollado nuevas actitudes dentro de los colaboradores tanto administrativos como operativos y se estableció un desarrollo adecuado dentro de sus actividades laborales.</p> <p>Personas que visitan la municipalidad de Palín han sido orientadas a través de la señalización adecuada.</p> <p>Colaboradores de la municipalidad tienen una comunicación más fluida entre ellos e incrementan la ética profesional y fortalecen los valores y se estableció un compromiso laboral.</p>	<p>1. En 6 meses el 100% de los colaboradores de la municipalidad se ha informado sobre el trabajo que debe desempeñar a través del manual de código de conducta.</p> <p>2. En 2 meses el 100% de las oficinas están identificadas para su mejor ubicación.</p> <p>3. En 3 meses el 100% de usuarios de la municipalidad son orientados a través de la señalética tanto de las oficinas como del directorio.</p> <p>4. En un año el 100% de los colaboradores de la municipalidad tienen una comunicación más fluida entre ellos e incrementan la ética profesional y fortalecen los valores y se estableció un compromiso laboral.</p> <p>5. En un año se fortalece la imagen corporativa de la municipalidad a través de la distribución de bifolios impresos.</p>	<p>1. Entrevistas.</p> <p>2. Observación en las instalaciones.</p> <p>3. Encuestas.</p> <p>4. Entrevistas.</p> <p>5. Encuestas.</p>	<p>Cambio de autoridades dentro de los departamentos.</p> <p>Costos de mantenimiento de la señalización. Usuarios de la municipalidad si ubican las oficinas adecuadamente.</p> <p>Público usuario de la municipalidad es mejor atendido por los colaboradores.</p> <p>Costo de folletos de guía metodológica para el taller. Y los usuarios reconocen el trabajo de la municipalidad a través de los bifolios informativos.</p> <p>. Vecinos de la comunidad.</p>

Tópicos/ Resultados a ser medidos	Indicadores	Medios de verificación Para cada indicador	Factores externos
Vecinos de Palín adquirieron el conocimiento sobre los avances de los trabajos realizados a través de los bifoliales informativos que posicionaron la imagen de la municipalidad.			
Resultados cualitativos.	<p>1. Niveles de desempeño laboral han mejorado satisfactoriamente en los colaboradores.</p> <p>2. posicionamiento bien establecido en los vecinos del pueblo de Palín por parte de la municipalidad.</p> <p>3. Información adecuada para los vecinos.</p>	<p>1. Entrevistas.</p> <p>2. Encuestas.</p>	<p>Tiempo para inducción.</p> <p>Costo de la impresión de los bifoliales.</p>
Otras actividades			

Fuente: Blanca Gómez

5.7.1 Entrevistas para plan de monitoreo y evaluación.

A colaboradores de la municipalidad para verificar el impacto del manual de código de conducta y el grado de comunicación entre ellos.

Objetivo:

Verificar como los colaboradores de la municipalidad se han informado sobre el trabajo que les corresponde en cada departamento y si se conoce la visión, misión, objetivos y valores de la institución y la relación laboral que se maneja dentro de la institución. (Ver anexos)

Capítulo 6: Resultados Esperados

6.1 Factores internos

A través de los diagnósticos se pudo evidenciar la falta de identidad corporativa, ya que no existía una visión, misión, objetivos y valores establecidos dentro de la institución para que cada colaborador trabajara bajo esas políticas, descritas en el “Manual de código de Conducta” y en 6 meses el 100% de los colaboradores de la municipalidad se ha informado sobre el trabajo que debe desempeñar a través del manual de código de conducta.

De acuerdo a la investigación de campo realizada se pudo establecer que debe implementarse la señalización de las oficinas de la municipalidad para orientar al público que visita la misma y a la vez un directorio para ubicación de oficinas y en 2 meses el 100% de las mismas estarán identificadas para su mejor ubicación y el 100% de usuarios de la municipalidad son orientados a través de la señalética tanto de las oficinas como del directorio.

Los resultados obtenidos en el diagnóstico comunicacional realizado dentro de las instalaciones de la Municipalidad, propician fortalecer el sistema de comunicación de los colaboradores de dicha institución a través de un taller de capacitación. Y el compromiso laboral y es por ello que en un año el 100% de los colaboradores de la municipalidad deberá tener una comunicación más fluida entre ellos e incrementan la ética profesional y fortalecen los valores y se estableció un compromiso laboral.

6.2 Factores externos

Otro aspecto importante que debe fortalecerse, y que se evidenció en el trabajo de campo, es el inadecuado posicionamiento de la municipalidad ante los vecinos de la comunidad. Es por ello que al implementar bifolios informativos en un año se fortalece la imagen corporativa de la municipalidad. Esto evidencia que los vecinos de Palín adquirieron el conocimiento sobre los avances de los trabajos realizados a través de los bifolios informativos que posicionaron la imagen de la municipalidad.

Conclusiones

1. Al realizar los diagnósticos: situacional y de comunicación en la Municipalidad de Palín, Escuintla se pudo observar deficiencias de comunicación interna y externa, se utilizaron instrumentos que ayudaron a identificar los problemas principales y así poder proponer una estrategia que ayude al mejoramiento de esa comunicación.
2. Dentro de los problemas más evidenciados en los diagnósticos se pudo constatar que la municipalidad no cuenta con un sistema de comunicación adecuado y el 65% manifestaron que existen barreras en cuanto a la comunicación interna ya que las disposiciones solo se manifiestan de forma verbal, aunque se evidencia que los colaboradores si identifican la jerarquía sin ningún inconveniente.
3. En el estudio FODA que se realizó evidenció la falta de visión, misión y objetivos dentro de la institución y esto crea que los colaboradores no tengan una identidad laboral y no luchan por cumplir las metas de la institución.
4. La población en general del municipio de Palín, Escuintla no se informan de las actividades y proyectos que realiza la municipalidad debido a que no existe una adecuada comunicación externa, esto es reflejado en un 53% que indico desconocer estos proyectos dentro de su comunidad.
5. Se debe implementar la señalización de las oficinas de la municipalidad para orientar al público que visita la misma y a la vez un directorio para ubicación de oficinas.

Recomendaciones

1. Fortalecer el sistema de comunicación entre colaboradores y autoridades de la Municipalidad de Palín, Escuintla para que exista una adecuada comunicación organizacional y sea reflejada a los usuarios.
2. Institucionalizar el uso del manual el código de conducta en todos los departamentos para que los colaboradores conozcan la visión, misión objetivos y valores de la institución y así propiciar un compromiso laboral de los mismos.
3. Institucionalizar el plan de comunicación externa, para informar a la población sobre las actividades y proyectos que realiza la municipalidad, con la ayuda de material impreso como bifolios.
4. Implementar herramientas de comunicación donde la municipalidad dé a conocer a la población en general sobre los diferentes proyectos que se realizan.
5. Mejorar la señalética que se maneja dentro de la municipalidad para poder posicionar mejor la imagen corporativa.

Referencias bibliográficas

1. Chiavenato, Idalberto. 2002. Gestión del Talento Humano. Colombia. McGraw-Hill. 475p
2. Constitución Política de la República de Guatemala, capítulo VII, régimen municipal, artículo 257.
3. Constitución Política de la República de Guatemala, capítulo II, derechos sociales sección décima régimen económico y social, artículos 134.
4. López Navas, Nancy Vanessa, 2009, Monografía del Municipio de Palín, Escuintla. Tesis de licenciatura en pedagogía y administración educativa. Universidad de San Carlos de Guatemala, facultad de Humanidades, departamento de pedagogía.
5. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. 1998 Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 1998. “La Educación Superior y la Investigación: Desafíos y Oportunidades”. Paris: UNESCO Conferencia 202.CLD.7.
6. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.2009. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009. La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. ” Paris: UNESCO Conferencia 402/2.

7. Tamayo y Tamayo Mario 1991, El proceso de la Investigación Científica México, España, Argentina. Editorial Limusa, 5ta edición.
8. Yantuchi Mejicanos, Cristian Director del departamento de comunicación social Municipalidad de Palin. Entrevista 2012

e-grafía

1. Elton Mayo, George, Teoría de las Relaciones Humanas www.itescham.com/Syllabus/Doctos/r1249.DOC Consultado el 8 de Octubre de 2012
2. Estefanía Larco, Fabian Guillermo, Ing, Carlos Piña 30 Abril del 2010 Finalidad de la capacitación <http://www.slideshare.net/sudatec/finalidad-de-la-capacitacion>. Fecha de consulta 24 agosto 2012.
3. Instituto de Fomento Municipal Información sobre actividades que realiza el INFOM www.infom.org.gt/ Fecha de consulta: 25 Agosto 2012.
4. Mario Ríos Quispe. 2009. Conferencia Imagen Institucional <http://es.scribd.com/doc/15909907/IMAGEN-INSTITUCIONAL> Consultado el 9 de Octubre de 2012

5. Municipalidad de Palín, Escuintla. Página Web municipalin.gob.gt
Fecha consultada: 31 Agosto 2012

6. Página web <http://www.tgrajales.net/investipos.pdf> Fecha de consulta:
21 de Septiembre de 2012

7. Secretaría de planificación y Programación de la Presidencia. Página web de la institución sobre funciones. <http://www.segeplan.gob.gt/2.0/>
Fecha de consulta: 26 de agosto 2012.

Anexos

a. Encuesta para personal que labora dentro de la municipalidad de Palin Escuintla



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría Comunicación Organizacional
Práctica Supervisada



Encuesta para personal que labora dentro de la municipalidad de Palin Escuintla

Instrucciones: Ésta encuesta es con fines estrictamente académicos, responder con la mayor sinceridad posible. Su opinión es importante para estructurar una propuesta de comunicación a ejecutar en La Municipalidad de Palin.

Género: F _____ M _____

Edad: _____

1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la institución?

a) Administrativo b) Operativo c) Externo
b) Otro especifique _____

2. ¿Conoce cuál es la visión de la municipalidad? En el caso de ser positivo escríbala.

Sí No

3. ¿Conoce los planes de trabajo que se desarrollarán dentro del tiempo de gestión administrativa?

Sí No

4. ¿Conoce como está estructurada la organización jerárquica dentro de la municipalidad?

Sí No

5. ¿Tiene claro a quien le debe rendir reportes y quien es su autoridad inmediata? De ser positivo escriba el nombre de su jefe inmediato y el departamento.

Sí No

6. ¿Conoce cuáles son las funciones que debe desempeñar a cabalidad dentro de la municipalidad? De ser positivo escriba cuál es su función principal

Sí No

7. ¿Existe un manual donde especifique las funciones de cada puesto dentro de la municipalidad?

Sí No

8. ¿Cuenta la Municipalidad con un sistema de comunicación interna y externa? De ser positivo indique cuales

Sí No

9. ¿Cómo se entera de algunas disposiciones o actividades impuestas por sus autoridades? (puede marcar mas de una si es necesario)

a) Verbal b) Memos c) Carteleras

d) Correos e) teléfono f)Otros

Especifique: _____

10. ¿Promueve la municipalidad talleres de capacitación y desarrollo para que usted como parte del equipo de trabajo pueda cubrir cualquier actividad sin ninguna limitante?

Sí No

11. ¿Como parte del equipo de trabajo de la municipalidad, realiza propuestas para la implementación de actividades que ayuden a mejorar la imagen de la municipalidad? En caso de ser positivo escribe tu propuesta.

Sí No

12. ¿Considera que existe un posicionamiento de imagen en las personas que llegan a la municipalidad?

Sí No

13. ¿Qué barreras considera que existen dentro de la municipalidad en cuanto a la comunicación con sus compañeros y autoridades? Puede elegir más de uno si es necesario.

- a) Poca o Nula información
- b) Información no a tiempo
- c) No existe claridad en la información (rumores)
- d) Otro

Especifique _____

14. ¿Qué factores internos y externos considera que afectan el actuar de la municipalidad?

- Económicos
- Políticos
- Sociales
- Culturales
- Otros, especifique:

Por qué? _____

15. ¿Cómo considera el trabajo que se ha realizado dentro de la institución dentro de este tiempo de gestión?

- a) Adecuada
- b) Inadecuada
- c) Problemática
- d) Desorganizada
- e) Otro especifique _____

b. Encuesta para personas usuarias de la municipalidad de Palin Escuintla



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría Comunicación Organizacional
Práctica Supervisada



Encuesta para personas usuarias de la municipalidad de Palin Escuintla

Instrucciones: Ésta encuesta es con fines estrictamente académicos, responder con la mayor sinceridad posible. Su opinión es importante para estructurar una propuesta de comunicación a ejecutar en La Municipalidad de Palin. Marque con una X (equis) la respuesta que considere

Género: F _____ M _____

Edad: _____

1. ¿Qué actitud tiene el personal que labora dentro de la municipalidad? Puede responder más de una opción.
 - a) Resuelven sus dudas satisfactoriamente
 - b) Con amabilidad
 - c) Con desinterés
 - d) No solucionan sus problema
 - e) No le indican claramente a quien dirigirse
 - f) Otro Especifique _____

 2. ¿Cumplen adecuadamente el personal con las funciones esperadas por su persona?
Sí No

 3. ¿Están identificadas cada una de las oficinas de la municipalidad?
Sí No

 4. ¿Al momento de realizar una gestión dentro de la municipalidad existen elementos con indicaciones adecuadas que le indique hacia dónde dirigirse?
En caso de ser positiva su respuesta indique cuales
Sí No
-

5. ¿Con qué frecuencia realiza trámites dentro de la municipalidad?
a) Todos los días b) Cada semana c) cada mes
b) Cada dos meses o más
6. ¿Por qué medios conoce las funciones de cada departamento de la municipalidad?
a) Material impreso (trifoliales, revistas, etc.)
b) Material audiovisual (pantallas dentro de la municipalidad)
c) Cartelera informativa
d) Otro especifique _____
7. ¿Identifica claramente el logo que maneja la municipalidad?
Sí No
8. ¿Conoce usted sobre algún proyecto que este implementando la municipalidad en su comunidad? De ser positiva su respuesta indique cual.
Sí No
9. ¿La información que le transmiten en la municipalidad llena las expectativas de lo que busca?
Sí No
10. ¿Ha realizado alguna sugerencia en cuanto a la atención dentro de la municipalidad? De ser positiva su respuesta indique cual.
Sí No

- c. Entrevistas para plan de monitoreo y evaluación para personal que labora dentro de la municipalidad.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría Comunicación Organizacional
Plan de monitoreo y evaluación



Encuesta para personal que labora dentro de la municipalidad de Palin Escuintla

Instrucciones: Responder con la mayor sinceridad posible. Su opinión es importante para reforzar la comunicación dentro de La Municipalidad de Palin.

Género: F _____ M _____

Edad: _____

16. ¿Qué cargo desempeña dentro de la institución?

- c) Administrativo b) Operativo c) Externo
d) Otro especifique _____

17. Escriba la visión de la municipalidad.

18. ¿Cómo debe ser el comportamiento hacia sus compañeros de trabajo?

19. ¿Tiene claro a quien le debe rendir reportes y quien es su autoridad inmediata? De ser positivo escriba el nombre de su jefe inmediato y el departamento.

Sí No

20. ¿Conoce cuáles son las funciones que debe desempeñar a cabalidad dentro de la municipalidad? De ser positivo escriba cuál es su función principal?

Sí No

21. ¿Escriba los valores que se deben practicar dentro de toda organización?

22. ¿Cómo considera el trabajo que se ha realizado dentro de la institución dentro de este tiempo de gestión?

- f) Adecuado
- g) Inadecuado
- h) Problemático
- i) Desorganizado
- j) Otro especifique _____

- d. Entrevistas para plan de monitoreo y evaluación para personas usuarias de la municipalidad.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría Comunicación Organizacional
Plan de monitoreo y evaluación



Encuesta para personas usuarias de la municipalidad de Palin Escuintla

Instrucciones: Responder con la mayor sinceridad posible. Su opinión es importante para reforzar la comunicación dentro de la Municipalidad de Palin. Marque con una X (equis) la respuesta que considere

Género: F _____ M _____

Edad: _____

11. ¿Qué actitud tiene el personal que labora dentro de la municipalidad? Puede responder más de una opción.

- g) Resuelven sus dudas satisfactoriamente
- h) Con amabilidad
- i) Con desinterés
- j) No solucionan sus problema
- k) No le indican claramente a quien dirigirse
- l) Otro Especifique _____

12. ¿Están identificadas cada una de las oficinas de la municipalidad?

Sí No

13. ¿Al momento de realizar una gestión dentro de la municipalidad existen un directorio donde le indique el lugar de cada oficina?

Sí No

14. ¿Conoce los bifolios informativos que la municipalidad distribuye para dar a conocer los proyectos?

Sí No

15. ¿Identifica claramente el logo que maneja la municipalidad?

Sí No

16. ¿Conoce usted sobre algún proyecto que se haya implementado en su comunidad? De ser positiva su respuesta indique cual.

Sí

No

17. ¿Identifica claramente cada oficina dentro de la municipalidad?

Sí

No

¿Porque? _____

e. Cartas de gestión administrativa de práctica

Figura 34 Carta de Solicitud de prácticas.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Ing. Vitelio Yantuchi
Alcalde Municipal
Municipalidad de Palín
Palín, Escuintla

Estimada Ing. Yantuchi

Es un gusto saludarla y a la vez presentarle a la Blanca Isabel Gómez Méndez, quien se identifica con carné 100022756 y es estudiante de la Maestría en Comunicación Organizacional.

La Licda. Gómezha solicitado realizar su Práctica Profesional Supervisada (PPS) en la entidad que usted dirige. La práctica en mención, que iniciaría hoy y finalizaría en octubre del año en curso, pretende que la estudiante proponga una estrategia comunicacional para la institución.

Apreciaré su valiosa colaboración en el sentido de enviar su Visto Bueno mediante una carta que avale la aceptación para que la Licda. Gómez desarrolle su PPS.

Atentamente,

“Id y enseñad a todos”

M.A. Aracelly Méndez
Coordinadora Postgrado



MUNICIPALIDAD DE PALÍN
ESCUINTLA, GUATEMALA, C. A.
13 AGO 2012
Firma: [Signature] Hora: 9:00

c.c. archivo

Figura 35 Carta de autorización por parte de las autoridades.



Municipalidad de Palín

Avenida central 2-31, Zona 1, Palín, Escuintla, Guatemala, C.A.

Telefax: 7956-8888

A QUIEN INTERESE:

El infrascrito Administradora Municipal **CERTIFICA:** Que se **AUTORIZA** realizar la **PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA (PPS) de MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** para esta municipalidad, a la señora Licda. **BLANCA ISABEL GOMEZ MENDEZ**, quien se identifica con cedula de vecindad Numero de Orden **E-05** y de Registro No. **19,611**, y número de carnet **100022756** de la Universidad San Carlos De Guatemala.

Y para los usos legales que al interesado le convenga se extiende, sella y firma la presente, en el municipio de Palín, departamento de Escuintla a los diecisiete días del mes de agosto del año dos mil doce.

F. _____
Mario Vitelio Yantuchi Albizures
Alcalde Municipal



Palín está Cambiando. Cambia tú también.

Figura 36 Carta de validación de entrevistas.

Palín, 24 de Agosto de 2012

A quien interese:

Por este medio hago constar y doy fe que la Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez, quien se identifica con carné: 100022756, quien está realizando su EPS dentro de esta institución, realizó las encuestas correspondientes a los colaboradores y a personas que visitan la municipalidad de Palín. Así mismo realizó una entrevista a mi persona realizando un estudio FODA, los días martes 14 y miércoles 15 de Agosto del presente por la mañana.

Atentamente,



Christian Yantuchi Mejicanos
Encargado de Recursos Humanos
Municipalidad de Palín, Escuintla
Tel. 40147612
DPI: 2416 57806 0101

Figura 37 Carta aprobación de práctica supervisada.



Municipalidad de Palín

Avenida central 2-31, Zona 1, Palín, Escuintla, Guatemala, C.A.
Telefax: 7956-8888

A QUIEN INTERESE:

El infrascrito administrador de Recursos Humanos **CERTIFICA**; que la Señorita: **BLANCA ISABEL GÓMEZ MÉNDEZ**, quien se identifica con cédula de vecindad número de orden E guion Cinco y de registro Número diecinueve mil seiscientos once, quien realizó la práctica de **MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**, ha terminado satisfactoriamente, y así dando la validación a sus productos y la aprobación de los mismos.

Y para los usos legales que al interesado le convenga se extiende, sella y firma la presente, en el municipio de Palín, departamento de Escuintla a los doce días del mes de octubre del año dos mil doce.

F. 
Christian Saúl Mejicanos
Recurso Humanos



Palín está Cambiando. Cambia tú también.

Figura 38 Carta de Aprobación de productos.



Municipalidad de Palín

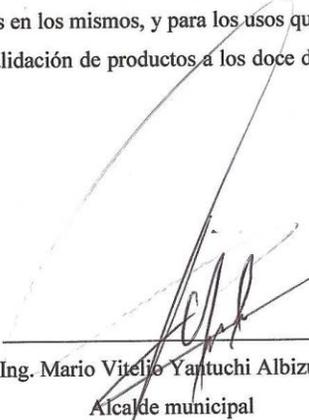
Avenida central 2-31, Zona 1, Palín, Escuintla, Guatemala, C.A.
Telefax: 7956-8888

Palín, 12 de octubre de 2012

A QUIEN INTERESE

Por este medio hago constar que la Señorita: **Blanca Isabel Gómez Méndez**, quien está realizando su práctica de Maestría en Comunicación Organizacional dentro de nuestra organización presentó el día de hoy sus productos de comunicación ante autoridades de la municipalidad, validando los mismos para implementarlos dentro de la organización, requiriéndole unos cambios en los mismos, y para los usos que a la interesada le convengan presentamos la presente validación de productos a los doce días del mes de octubre de dos mil doce.

Atentamente,


Ing. Mario Vitelio Yantuchi Albizures

Alcalde municipal



Palin esta Cambiando. Cambia tu también.

Figura 39 Carta de Presentación e informe final

Guatemala, 15 de octubre de 2012.

M.A. Aracely Mérida
Coordinadora del Programa de Posgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Estimada master:

Hago de su conocimiento que la estudiante **GÓMEZ MÉNDEZ, Blanca Isabel** con número de carné **100022756**, ha concluido su Práctica Profesional Supervisada (PPS), presentando el Informe Final titulado: **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE PALÍN, ESCUINTLA**.

La estudiante en mención, fue asesorada en el desarrollo de todo el proceso que conlleva la PPS, quedando a satisfacción de mi persona el contenido de dicho informe, en tal sentido, autorizo a la estudiante a imprimir los tres borradores para que sean sometidos a la consideración del Comité de Revisión de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Deferentemente,


M.A. Ninoshka Lou
Catedrática Asesora
Práctica Profesional Supervisada
Colegiada activa 11,892



uy 15-10-12

12

Co. Estudiante
Archivo personal



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

Guatemala, 11 de febrero de 2013
Orden de impresión
No. 011-2013 Akmg/cif

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Postgrado

Estudiante
Blanca Isabel Gómez Méndez
Carné **100022756**

Estimada Estudiante **Gómez**:

Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final de tesis por el tribunal examinador con el título: **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EXTERNA PARA LA MUNICIPALIDAD DE PALÍN, ESCUINTLA**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que dos ejemplares impresos sean entregados en el Departamento de Postgrado de esta unidad académica ubicada en el 2º piso del Edificio M-2, dos tesis y dos cd's en formato PDF en la Biblioteca Flavio Herrera y dos tesis y un cd en formato PDF en la Biblioteca Central de esta universidad.

Es para nosotros un orgullo contar con una profesional egresada de esta Escuela como usted, que posee las calidades para desenvolverse en el campo de la comunicación organizacional.

Atentamente,

"Id y enseñad a todos"


M.A. Aracelly Mérida
Directora de Postgrado


Lic. Julio Sebastián Chilin
Director ECC



c.c. Archivo

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt

f. Manual de convivencia organizacional



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL



Palín está Cambiando. Cambia tú también



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
MUNICIPALIDAD DE PALÍN.....	5
MISIÓN	5
VISIÓN:.....	5
OBJETIVOS:.....	5
General:	5
Específicos:.....	5
Principios básicos de conducta para colaboradores	6
Conducta ética	6
PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS. MUNICIPALIDAD DE PALÍN, ESCUINTLA	7
PLENITUD LABORAL	8
1. CONSTRUCCION DEL BIEN COMUN	8
2. TRABAJO EN EQUIPO	10
2. 1 Comunicación	11
2.2 Diálogo	12
2.3 Colaboración	13
2.4 Compañerismo	13
2.5 Confianza	14
2.6 Tolerancia.....	14
2.7 Lealtad.....	14
3. EFECTIVIDAD	15
3.1. Eficiencia	16
3.2. Eficacia.....	16



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

3.3. Orientación a resultados	17
3.4 Creatividad e innovación.....	18
3.5 Adaptación al cambio.....	18
3.6 Orden.....	19
3.7 Iniciativa	19
3.8 Compromiso	19
4. SATISFACCIÓN AL CLIENTE	20
4.1 Espíritu de servicio.....	20
4.2 Equidad	21
4.3 Calidad	21
4.3.1 Pronta respuesta.....	22
4.3.2 Credibilidad	22
5. TRANSPARENCIA	22
5.1 Probidad	23
5.2 Rendición de cuentas	23
5.3 Participación ciudadana.....	24
II.PLENITUD CIUDADANA	25
1. CIVISMO.....	25
2. IDENTIDAD MUNICIPAL.....	25
3. FORMACIÓN DE CONCIENCIA.....	26
III.PLENITUD HUMANA	26
1. RESPETO.....	26
2. HONESTIDAD	27
3. HONRADEZ.....	27
4. HUMILDAD	28
5. DISCIPLINA.....	28
6. PERSEVERANCIA	29



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

B.COMPROMISOS ÉTICOS.....	29
1. Compromisos de los funcionarios y las funcionarias.....	29
1. Compromisos de los directores.....	31
2. Compromisos de quienes ocupen los puestos de alcalde y vicealcalde	33
3. Compromisos con las personas vecinas residentes del municipio de Palín, Escuintla.....	36
4. Compromisos en relación con la gestión ambiental	36
ATRIBUCIONES POR DEPARTAMENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PALIN.....	37
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	37
JUZGADO MUNICIPAL.....	38
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	38
DEPARTAMENTO DE IUSI Y CATASTRO.....	40
CATASTRO	40
Objetivo General	40
Funciones Generales.....	41
Estructura Orgánica.....	41
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	42
OFICINA MUNICIPAL DE PUEBLOS INDÍGENAS.....	42
SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL ALCALDE (SOSEA).....	43
OFICINA MUNICIPAL DE LA MUJER (OMM) Y AYUDA AL ADULTO MAYOR.....	44
OFICINA COMJUVE	45
SECRETARÍA MUNICIPAL.....	45
RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN SOCIAL	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal representa a la comunidad de un territorio y por su estructura está subordinado a normas éticas para realizar su propia misión, con el fin de asegurar el bien común. Su meta es la defensa y la protección de los intereses fundamentales de la sociedad, así como asegurar la garantía de todos aquellos derechos que permitan a las personas vecinas residentes del municipio una calidad de vida en un marco de libertad, justicia, bienestar, dignidad y de desarrollo del mismo municipio. Es decir, ofrecer las mejores condiciones sociales, culturales, económicas y políticas en general.

El manual de código de conducta constituye una de las expresiones de la ética en las organizaciones y la forma de actuar en ellas, el cual es relevante pues es fuente de inspiración conductual orientado a la excelencia y a las mejores prácticas, como estrategia de acción preventiva y como base para la aplicación de otros instrumentos de gestión y de responsabilidad social. Es indudable que la conducción ética de las organizaciones implica la adopción de una verdadera cultura que impregne todo su quehacer y el de todos los participantes en su dinámica, a fin de que la ética se convierta en un útil instrumento de gestión.

A continuación se plasman la misión, visión, objetivos, valores y las responsabilidades de cada departamento en general que pertenecen a la municipalidad de Palín, Escuintla con el objetivo de proporcionar una base documental y material de referencia para la realización de futuros trabajos.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

MUNICIPALIDAD DE PALÍN

MISIÓN

Proporcionar a los vecinos de Palín los servicios públicos con eficiencia y calidad, promoviendo y gestionando el desarrollo sostenible de sus habitantes; comprometidos a incentivar la cultura y los valores y garantizar la transparencia en el ejercicio del trabajo.

VISIÓN:

Ser una municipalidad eficiente, eficaz, honorable y confiable comprometida al servicio de todos los palinecos.

OBJETIVOS:

General:

Administrar los intereses y servicios municipales, fomentando una participación activa, consciente y democrática en las decisiones del Gobierno Local.

Específicos:

Son objetivos de la Municipalidad:

- Promover, realizar y mantener en condiciones óptimas los servicios sociales y comunales básicos de la Municipalidad.
- Satisfacer la demanda del vecindario, respecto a los servicios de infraestructura urbana pública, privada y de catastro.
- Estimular e institucionalizar la participación de la población en la gestión municipal, fomentando el trabajo comunal y dando opción al ejercicio de libre iniciativa.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

- Crecimiento económico y sostenible ambiental.
- Administrar racionalmente los bienes y rentas de la Municipalidad.
- Mejorar nuestros sistemas, coordinación y supervisión en los distintos procesos Municipales.

Principios básicos de conducta para colaboradores

Conducta ética

Se considera la ética como la fundamentación racional de los principios morales y su aplicación a la vida cotidiana; es decir, norma la rectitud de los actos humanos, según principios racionales. Consecuentemente, la ética permite la orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de unos fines determinados, fines que evidentemente no pueden atentar contra nuestra condición de seres sociales. Con ello se afirma que los fines planteados deben tener presente que el límite de nuestro bienestar es el bienestar de los otros que comparten nuestra vida diaria, pues la ética compete a todo quehacer humano.

El uso técnico del término ética se aplica a una institución excelente, plena y que cumple con sus objetivos y cometidos. La ética aplicada de manera sistemática es capaz de generar las mejores prácticas y comportamientos en todos los involucrados en la vida de la institución. Esto sucede cuando los funcionarios y funcionarias se identifican con la institución, se enriquecen con los valores que esta promueve, tratan de tener excelentes desempeños y vivir a plenitud. La eticidad institucional resulta del esfuerzo de quienes la conforman y persiguen elevados estándares éticos.

Los principios éticos se definen como elementos fundamentales sobre los que se construye la convivencia y se evidencian por medio de los actos de las personas.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Los valores son cualidades apreciadas y se reflejan en los actos de las personas. Son ideas consideradas por la sociedad como deseables para ser vividas, por la convicción de que posibilitan la felicidad y el bienestar personal y social. La práctica de los valores en las organizaciones sostiene el proceso de toma de decisiones; es el cauce estratégico hacia el futuro porque alinean a las personas y las comprometen a trabajar juntas para alcanzar metas comunes en procura de la realización de los objetivos de la Municipalidad. (*www. Conducta ética de un trabajador municipal*)

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS. MUNICIPALIDAD DE PALÍN, ESCUINTLA

Este manual y los principios y valores éticos incluidos en él, deben proveer a nuestro equipo de personas funcionarias de esta Municipalidad el propósito de por qué trabajar, generar una mejor identidad de las personas vecinas residentes en el municipio hacia nuestra organización y hacia su trabajo. Esto se logra cuando existe un clima de satisfacción, cuando se trabaja en un ambiente que ofrece tranquilidad a las personas y seguridad de que las acciones que se están ejecutando se hacen buscando el bien común, es decir, el de la municipalidad y el de las personas vecinas residentes del municipio y los usuarios en general.

Si se aplica adecuadamente, tendremos algo en qué creer, algo por qué esperar y como resultado algo por qué trabajar. Hemos creado este manual para orientar a la Municipalidad hacia un liderazgo en el servicio, con personal que vive lo que dice, forjadores de equipos de trabajo efectivos y transparentes al servicio de la construcción del bien común, llamados a alcanzar la plenitud humana, ciudadana y laboral y la excelencia en esos tres ámbitos.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Las personas que creen en nuestra organización generan resultados cuando creen en lo que hacen y como resultado generan un liderazgo en el servicio; sirven al cliente interno y externo, a la organización municipal, a los compañeros y compañeras y se hacen un servicio a sí mismos.

Creemos que en el diario quehacer con el cumplimiento de estos principios, valores y conductas generaremos el sentimiento por compartir una gestión ética.

Los miembros del Gobierno Municipal, colaboradores en general y síndicos del Concejo Municipal, deben liderar el proceso de fortalecimiento municipal proveyendo dirección a los equipos de trabajo, dirigiendo procesos y evitando disparidades, ambigüedades, confusión y conflicto.

Este manual debe ser un instrumento que ayude a todos a dirigirnos hacia el cumplimiento de un mismo objetivo dado por mandato constitucional: administrar los intereses y servicios municipales, fomentando una participación activa, consciente y democrática en las decisiones del Gobierno Local.

El conjunto de principios y valores éticos que la Municipalidad de Palín, Escuintla considera fundamentales para la realización plena de objetivos institucionales se presentan en los tres ámbitos de la personalidad humana: plenitud laboral, plenitud ciudadana y plenitud humana. Esto, en el entendido de que todas las personas que dirigen y laboran en la Institución son también hombres y mujeres residentes en el municipio y que en los tres ámbitos están llamados a la plenitud y a la excelencia.

PLENITUD LABORAL

1. CONSTRUCCION DEL BIEN COMUN

El municipio es el cuerpo social intermedio de personas y asociaciones (vida comunal) avecindadas entre otros en un territorio determinado que le es propio, organizado desde un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno en la rectoría del bien común local en coordinación y concordancia con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Por tanto, trabajar para una municipalidad es asumir el compromiso de haber sido escogido popularmente o contratado para servir al pueblo, con el fin de construir el bienestar de sus ciudadanos y el desarrollo humano, desde el principio del bien común. Todo orientado a propiciar el conjunto de condiciones sociales que permiten y favorecen en los seres humanos el desarrollo integral en todas sus manifestaciones, especialmente del personal municipal y los miembros de la comunidad.

Para lograr lo anterior es importante la consecución de los siguientes objetivos:

- Someter todo acto municipal al interés general sobre el particular con base en los derechos y obligaciones constitucionales.
- Orientar el trabajo y las decisiones adoptadas de manera que satisfagan las necesidades y la conveniencia del servicio municipal y no la de los intereses personales.
- Abstenerse de emitir disposiciones para su propio beneficio.
- Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de los deberes y obligaciones para el cumplimiento efectivo de las actividades asignadas al personal municipal.
- Determinar los logros alcanzados en el cumplimiento de los fines Institucionales.
- Fortalecer y ampliar los servicios municipales de acuerdo con las demandas externas en la búsqueda de alternativas de solución con base en la participación efectiva de sus representantes y representados para la construcción efectiva del bien común.
- Realizar nombramientos basados en la idoneidad y no en criterios clientelistas de parientes o amigos en la institución.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

- Desempeñar su cargo con afán, iniciativa y constancia, independientemente de cuál sea el gobierno de turno.
- No permitir que las preferencias político partidaristas o ideológico obstruyan, condicionen o restrinjan sus servicios en menoscabo del bien común que constituye en última instancia, el objetivo permanente que justifica nuestros cargos.

2. TRABAJO EN EQUIPO

En la Municipalidad de Palín Escuintla se promoverá y se orientará el trabajo en equipo mediante políticas adecuadas para incrementar su desempeño en:

Compartir un compromiso unificado.

Delegar y establecer metas claras e instrucciones precisas.

Desarrollar habilidades negociadoras adecuadas.

Dotar de los recursos necesarios para la ejecución de su desempeño.

Ejercer un liderazgo adecuado.

Eliminar todo individualismo en el desempeño de sus funciones y fomentar la capacidad de trabajar cooperativamente, constituyéndose en un buen compañero de equipo.

Evaluar periódicamente el desempeño individual y grupal.

Fomentar una í mutua entre los servidores municipales.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Integrar los equipos de trabajo considerando las habilidades técnicas y humanas de los (las) servidores (as) municipales.

Practicar la comunicación efectiva respetando las necesidades, competencias e integridad de todas las personas trabajadoras, de manera que se fomente el trabajo en equipo.

2.1 Comunicación

Escuchar activamente el significado del mensaje sin formular juicios o interpretaciones prematuras o pensar lo que va a decir en respuesta.

Establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación entre las autoridades y los colaboradores se logre en las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Establecer canales adecuados y medios de comunicación que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.

Garantizar que el emisor ofrezca información clara para que sea entendida por el receptor.

Observar las señales no verbales. Estar consciente de que las acciones o gestos hablan más que las palabras.

Recibir comunicación basada en lo que uno ve y oye de manera selectiva (dependiendo de sus necesidades, motivación, experiencia y otras características personales).

Reconocer cuando se está alterado emocionalmente. Cuando así sea, no comunicarse hasta que no se haya controlado.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Simplificar el lenguaje utilizando palabras que el público pueda comprender.

Verificar la precisión de lo que se ha comunicado o lo que piensa que ha escuchado.

2.2 Diálogo

Llamar la atención de un subalterno en forma privada utilizando términos que no ofendan su dignidad personal (aplicable a jefaturas).

Ser atento y cortés.

Propiciar el dialogo constante en las partes en el manejo de conflictos como primera instancia para su resolución. En cualquier problemática el diálogo es el paso previo a la negociación.

Respetar creencias, opiniones, conocimiento o información de los demás.

Ser oportuno e imparcial en la exposición de sus razonamientos.

Ser prudente y acertado en la expresión de sus juicios o criterios.

Ser receptivo en su comprensión.

Ser noble y generoso en sus conversaciones, disculpándose si fue imprudente o grosero; reconocer el error si se equivocó; disimular la ignorancia imprudencia ajena; dar la razón a su interlocutor cuando así proceda; rebatir los argumentos que considere impropios sin ofender por esto a las personas que los dicen.

Tener empatía y ubicarse en el lugar del otro.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

2.3 Colaboración

Ayudar a cualquier compañero en su trabajo, dentro de la misma función o categoría, cuando la jefatura o quien la represente se lo indique.

Estar siempre dispuesto a colaborar en la ejecución de tareas diferentes a las de su cargo, cuando la complejidad de aquellas se encuentren a nivel de sus capacidades físicas e intelectuales. No permitir que la negligencia o falta de disposición, perjudiquen a la Municipalidad.

Estar siempre dispuesto(a) a compartir con sus compañeros lo que usted sabe. Participar activamente en los diversos grupos o comisiones de trabajo de las actividades municipales.

Trabajar juntos con espíritu de ayuda, aceptación de ideas, de apoyo mutuo y de unión, para lograr una meta y objetivo común de la Municipalidad.

2.4 Compañerismo

Conocer las debilidades y limitaciones y dedicarse a tratar de superarlas. Acudir al consejo de los compañeros de mayor saber y experiencia y solicitar ayuda cuando se requiera.

Procurar llevarse bien con todos los compañeros, respetándolos para que haya respeto mutuo y nunca poner oídos a rumores o chismes.

Estar siempre dispuesto a enseñar y aprender de sus compañeros en aras de acrecentar la capacidad y eficiencia de los que laboramos en la Municipalidad de Palín, Escuintla.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

2.5 Confianza

Manejar y custodiar los documentos que se le confían con orden, responsabilidad y diligencia, a fin de que se pueda dar cuenta de ellos en el momento que se le requieran.

Actuar en apego a una normativa legal, metas y objetivos institucionales con el fin de ofrecer un servicio fiable.

Mantener una comunicación abierta respetando a los compañeros y usuarios de los servicios, ofrecer un trato justo y equitativo y ser consistente en las acciones.

Cumplir en los plazos establecidos la entrega de la información o servicio esperado.

Ser coherentes en lo que se predica con lo que se practica.

2.6 Tolerancia

Tener empatía, o sea, ponerse en lugar de los demás para tratar de entender sus problemas y su manera de actuar.

Escuchar sin interrumpir y dar a los demás la oportunidad de expresarse.

Evitar la discriminación por raza, sexo, religión, inclinación sexual, edad, cultura, ideología, nacionalidad, social, entre otras.

Respetar la dignidad humana.

2.7 Lealtad

Ser leal a la Municipalidad de Palín, Escuintla.

No brindar información o asesorar a quien pudiera valerse de esa información para tergiversar o evadir las normas y procedimientos ordinarios.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Canalizar sus críticas por la vía jerárquica, no hacerlas en lugares y momentos inoportunos.

Cumplir a cabalidad el cargo que se desempeña.

Guardar la más absoluta reserva sobre los asuntos confidenciales de los administrados y de los funcionarios de la Municipalidad y la discreción necesaria sobre los relacionados con su labor, que por su naturaleza o en virtud de disposiciones legales o instrucciones especiales lo requieran.

3. EFECTIVIDAD

Para la consecución de los objetivos municipales en el diario quehacer laboral, se debe cumplir específicamente con las siguientes acciones:

Ofrecer satisfacciones ante las necesidades del cliente ya sea interno o externo, a través de encuestas de percepción y otros estudios orientados para determinar e implementar las áreas que necesitan mejoras y elevar así el rendimiento organizacional.

Tener una actitud correcta para mejorar lo que se hace constantemente.

Realizar evaluaciones y retroalimentación de mejora a todos los procesos y servicios municipales.

Fortalecer una gestión de mejora continua.

Recibir capacitación para mejorar el desempeño individual y grupal.

Cumplir con los mandatos estipulados en el Código Municipal y otras leyes conexas.

Velar porque todos los funcionarios cumplan al día sus labores, tomando las medidas pertinentes para corregir los atrasos injustificados y procurar por todos los medios el máximo de efectividad en el trabajo.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

3.1. Eficiencia

Utilizar la jornada laboral en forma más productiva, aplicando técnicas de planificación del tiempo y de racionalización del trabajo.

Dedicar el tiempo disponible a actividades provechosas en beneficio del trabajo que desempeña y del servicio que presta a su dependencia.

Tomar las precauciones del caso para que no cause al cliente demoras injustificadas y mucho menos se paralice la atención al público.

Usar debidamente el equipo y los materiales disponibles para trabajar; dar un buen trato y cuidado a las máquinas, útiles y herramientas de trabajo, así como ahorrar en papelería, combustibles y otros materiales. Las anteriores son normas de conducta obligadas por parte del servidor al estar administrando recursos públicos.

Evitar aplicar en forma mecánica y dogmática los procedimientos y técnicas, sin antes reparar en los resultados u objetivos que se persiguen con su aplicación.

Estar atento a revisar y valorar los resultados en función de su eficiencia.

Recomendar cuando se requiera mejorar o cambiar los procesos, procedimientos o trámites con tal de brindar un servicio ágil que vayan a garantizar mayor confiabilidad y validez.

3.2. Eficacia

Cumplir con responsabilidad, honestidad y prontitud la misión del servicio que le fue confiado.

Evitar duplicidad de esfuerzos, contradicciones y conflictos de relaciones humanas, No debe atribuirse funciones que no sean de su competencia y menos aún suplantar a otros funcionarios.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Programar el trabajo de cada dependencia con la debida anticipación, delegando funciones en quienes posean las mejores condiciones para cumplirlas y establecer controles que garanticen el adecuado cumplimiento de las tareas y objetivos delegados.

Atender los asuntos encomendados de forma inmediata.

Evaluar constantemente el grado de cumplimiento de tareas asignadas con base en objetivos municipales.

3.3. Orientación a resultados

Cumplir con las metas y los objetivos institucionales.

Capacitar al personal municipal en forma continua sobre la materia y según competencia.

Eliminar las actividades no esenciales que no agregan valor al cliente interno o externo.

Concentrarse en las actividades que agregan valor al cliente interno y externo.

Enfocarse al cumplimiento de los objetivos.

Medir los procesos a través de indicadores de desempeño o de rendimiento congruentes con los objetivos estratégicos de la Municipalidad para alcanzar el mejoramiento continuo de la calidad del servicio municipal.

Aplicar la evaluación del desempeño al personal municipal.

Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos para los cuales cada dependencia deberá planificarlos en forma anual y realizar un informe trimestral.

Evaluar el POA y los planes de trabajo de cada dependencia trimestralmente.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Llevar a cabo reuniones con todo el personal a cargo por parte de las jefaturas inmediatas para el seguimiento y autoevaluación de las actividades planeadas.

3.4 Creatividad e innovación

Ser creativos e innovar al realizar las funciones asignadas.

Buscar nuevas formas de servir con eficiencia mejorando el desempeño.

Atender y considerar aquellas sugerencias fundamentales que formulen sus funcionarios y que contribuyan al mejoramiento de la Municipalidad.

Sugerir en el momento oportuno y ante quien corresponda lo que crean conveniente para el mejor desempeño de su servicio.

Comunicar a sus superiores las observaciones que su experiencia o conocimiento le sugieran, para mejorar el desempeño de sus servicios y de acuerdo con los intereses de la Municipalidad, de sus compañeros y de las personas que eventual o permanentemente se encuentren dentro del lugar donde preste sus servicios.

Realizar estudios o propuestas estratégicas e innovadoras de mejora a nivel grupal o individual para el mejoramiento de los servicios sustantivos y administrativos en la gestión municipal.

3.5 Adaptación al cambio

Es deber de todo servidor de la Municipalidad acatar aquellas disposiciones tendientes a la implementación del proceso de innovación organizativa.

Es deber de todo servidor municipal mantenerse al día en cuanto a la normativa que regula la actividad municipal, así como la relativa a la relación de personal.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

3.6 Orden

Vestir en forma correcta según normas que se dicten, con buena presentación durante las horas de servicio, de conformidad con el cargo que desempeña y los lugares en donde presta sus servicios. Esto contribuirá a motivarlo y a darle seguridad y aplomo en sus relaciones con los demás.

Cuidar y vigilar las máquinas, equipo, mobiliario y en general los bienes que sean patrimonio y al servicio de la Municipalidad; no usarlos para otros fines de aquellos a que están destinados.

Portar en forma visible su identificación como funcionario durante la jornada de trabajo.

Cumplir en forma estricta con las obligaciones inherentes a los beneficios que le otorga la Municipalidad.

Dar ejemplo en su condición de superior jerárquico en cuanto a la puntualidad, asistencia, disciplina, laboriosidad, responsabilidad y respeto al ordenamiento jurídico. El hacer lo contrario, debilita la autoridad moral para exigir a sus inmediatos colaboradores el cumplimiento de sus deberes y para imponer las sanciones disciplinarias que correspondan.

Observar en forma estricta las normas de salud e higiene ocupacional.

Mantener ordenados y limpios los espacios y el equipo de trabajo.

3.7 Iniciativa

Puede definirse en pocas palabras: hacer, lo que se debe hacer, bien hecho sin que nadie lo mande.

3.8 Compromiso

Administrar actividades diarias en pro de cumplir los objetivos operativos, tácticos y estratégicos de la organización.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Ser responsable en el cumplimiento de los compromisos; siempre tener presente que la irresponsabilidad rebaja, denigra y humilla la reputación de la municipalidad a la que sirve.

Actuar con responsabilidad para el cumplimiento de los fines institucionales.

Asumir con responsabilidad los deberes y obligaciones como servidor municipal.

Ser puntual en la realización de las labores y en el cumplimiento de la jornada laboral.

4. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

El concepto de cliente incluye en su sentido más amplio: cliente externo afín a contribuyente, usuario (a), habitante, vecino, las comunidades y cliente interno como alcalde, concejales, servidor municipal. Se ajustarán a las siguientes características:

4.1 Espíritu de servicio

Prestar los servicios personalmente, en forma regular y continua, cumpliendo con la jornada de servicio que le corresponda.

Desempeñar su servicio con el interés, dedicación y diligencia que el puesto requiera, aplicando todo su esfuerzo para el mejor desempeño de las funciones y mantener al día su labor, la cual ejecutará con la máxima pericia.

Atender al público que acuda a las oficinas de la Municipalidad con diligencia, afán de servicio, corrección y la debida cortesía y guardarle toda la consideración, de modo que no origine queja justificada por mal servicio o desatención por mal trato. Los mismos valores prevalecer en las relaciones con las jefaturas y compañeros de servicio.

Atender al público en forma satisfactoria y evitar cualquier clase de discusión, procurando hasta donde sea posible, suministrar las explicaciones necesarias.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Dictar las disposiciones necesarias para la mejor prestación de servicios de la unidad a su cargo y someterlas a la aprobación de la jefatura superior.

4.2 Equidad

Mantener una línea de acción imparcial en las investigaciones, estudios y aplicación de trámites y procedimientos.

No dejarse sobornar, ser objetivo, imparcial y tener un manejo adecuado de la información.

Reflejar en la labor diaria el ánimo de servir en forma equitativa conforme a la Constitución, código y demás reglamentos.

Ofrecer un trato humano igualitario y verdadero a las personas usuarias.

Aplicar la carrera administrativa y procesos disciplinarios en igualdad de condiciones.

4.3 Calidad

Utilizar mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente, promoviendo la participación de los involucrados en la elaboración de los planes municipales y presupuestarios.

Asumir un compromiso de mejora continua a través del establecimiento de un equipo conformado por los funcionarios municipales y ampliamente respaldado por los jefes para la implementación de las áreas de mejora.

Evaluar las recomendaciones dadas por el Comité de Mejora Continua con respecto a las áreas de mejora propuestas tales como: disminución de los tiempos, seguridad en la información municipal, credibilidad de la información, así como la seguridad de que los servicios brindados sean oportunos y en respuesta a las necesidades de los clientes internos y externos.

Brindar un servicio de calidad a los clientes, totalmente enfocado a la satisfacción oportuna y completa de sus necesidades. Con una sobresaliente capacidad de trabajo en equipo, respeto y lealtad para estar siempre en la disposición de brindar el mejor servicio a quien lo solicita.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

El personal municipal debe asumir al cliente como su responsabilidad, aunque la gestión o necesidad del cliente no sea de su entera competencia.

4.3.1 Pronta respuesta

Tomar de inmediato las medidas correctivas ante cualquier error o desviación de todo acto municipal.

Brindar respuestas a las peticiones en forma oportuna y de acuerdo con los plazos y ofrecer información general ante cualquier gestión externa o interna.

Simplificar todo trámite y gestión administrativa para la reducción de los tiempos de espera y dar respuestas oportunas a todo requerimiento a nivel interno y externo.

4.3.2 Credibilidad

Proyectarse como seres humanos de bien y manifestarlo a partir de su actuar como servidor municipal, como personas en quienes se puede tener fe, creer y depositar las responsabilidades.

Desarrollar y mantener una filosofía orientada al logro de resultados ya la medición del desempeño.

Evaluar el funcionamiento de la estructura administrativa y de los servicios y tomar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales.

5. TRANSPARENCIA

La transparencia debe ser la constatación en el conjunto de actividades que desarrolla la institución y con tal de facilitar el acceso a información clara, confiable y comprensible la Municipalidad de Palín, Escuintla debe ajustarse a las siguientes características:

Adquirir un compromiso personal con la transparencia, la rendición de cuentas y contra la corrupción.

Implementar y auditar continuamente el sistema de control interno municipal.



Elaborado por: **Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez**
estudiante **Maestría en Comunicación Organizacional**
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

5.1 Probidad

Orientar la gestión municipal a la satisfacción del interés público.

Identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los usuarios.

Demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley.

Asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la Municipalidad.

Salvaguardar los principios éticos que rigen el ejercicio de la función pública, evitar conflictos de intereses; así mismo, el interés particular no debe afectar la realización de los fines públicos.

Administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.

5.2 Rendición de cuentas

Brindar información actualizada sobre aspectos financieros, salariales, planificación institucional, información presupuestaria, de auditoría interna, de normativa de la gestión municipal, informes de gestión, sobre adquisiciones utilizando medios oportunos tales como red de transparencia, rendición de cuentas, página web y otros.

El consejo municipal, alcaldes y funcionarios con niveles de dirección deben rendir oportunamente los informes de gestión y realizar su entrega formal ante la Contraloría General de la República y otros órganos competentes.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

5.3 Participación ciudadana

La municipalidad, como gobierno local con autonomía y competencias dentro de su ámbito territorial del municipio de Palín, Escuintla, se relaciona con todos aquellos factores que afectan la vida y los intereses de las personas vecinas residentes del municipio y usuarios (as) del gobierno municipal con base en el principio del bienestar común y la calidad de vida. Para lo anterior, debe realizar las siguientes acciones en los ámbitos mencionados:

Político

Compartir una visión de desarrollo municipal entre los altos jerarcas del Gobierno Municipal (Concejo Municipal y Alcalde).

Fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones del Gobierno.

Municipal

Promover un proceso de descentralización.

Respetar claramente las competencias del Concejo Municipal, Alcalde y Concejos de Distritos, así como el actuar de la administración en general.

Económico y financiero municipal

Conjugar la participación de los ingresos nacionales con un sistema tributario municipal y otras fuentes claras y diferenciadas de ingresos municipales.

Gestar un sistema moderno de captación de ingresos.

Función pública municipal

Delimitar y coordinar los roles del gobierno local, conjuntamente con todas las entidades estatales que operan en el municipio, con tal de asegurar que cada acción ejecutada en el municipio esté acorde con la visión de futuro del municipio.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Modernización institucional

Adaptar la infraestructura administrativa orientada a procesos que disminuyan el aislamiento y el funcionamiento con tal de ofrecer respuesta, según las necesidades y expectativas de los clientes.

Fortalecer la gestión del recurso humano para el logro de los objetivos municipales de conformidad con los principios de carrera administrativa municipal.

Participación social

Crear espacios para conocer las demandas de participación de los diferentes sectores sociales cantonales y desarrollar las estrategias y proyectos que satisfagan las necesidades o carencias.

Participación de la mujer

Desarrollar estrategias para disminuir la vulnerabilidad o riesgo de las mujeres en temas relacionados con los ciclos de vida propiciando, de esta forma, la disminución de todo tipo de brecha que conlleve a la satisfacción plena de las necesidades de las mujeres.

II. PLENITUD CIUDADANA

1. CIVISMO

Propiciar espacios para la elaboración de propuestas, proyectos, acciones que fomenten la integración de percepciones, creencias y actos que posibiliten todas aquellas manifestaciones que coadyuven en su construcción a través de la participación ciudadana.

2. IDENTIDAD MUNICIPAL

Fomentar todas aquellas acciones o estrategias que impacten en la construcción de un municipio constituido por su memoria histórica colectiva, acontecimientos históricos, relaciones establecidas entre diferentes habitantes y los hechos de la vida cotidiana.



Elaborado por: **Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez**
estudiante **Maestría en Comunicación Organizacional**
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

3. FORMACIÓN DE CONCIENCIA

Promover procesos de diálogo con el objetivo de identificar todas las áreas posibles de intervención para desarrollar en población una conciencia que posibilite el desarrollo pleno del cantón, desde la perspectiva de educación, salud, gestión ambiental, participación ciudadana, rendición de cuentas, exigibilidad de los derechos, entre otros.

III. PLENITUD HUMANA

1. RESPETO

Acatar las disposiciones legales.

Cumplir con las disposiciones institucionales.

Llevar a cabo todas las tareas determinadas respetando la normativa interna.

Respetar la cadena de mando y a los compañeros.

Aplicar los principios de carrera administrativa municipal.

Prestar atención, no solo a la persona sino, también, a sus asuntos materiales o relativos a su personalidad o forma de ser.

Saber escuchar, tener consideración a los otros, no hacer intromisiones indebidas ni pretender moldearlos a la conveniencia de uno.

Tratar a las personas de acuerdo con su dignidad. Esta dignidad requiere de los demás un comportamiento adecuado. Donde existe respeto reina un ambiente cordial y amable.

Predicar con el ejemplo, ante los compañeros y superiores, pues el respeto y el cumplimiento de todas las normas y regulaciones es vital para la supervivencia y desarrollo de la Municipalidad.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

2. HONESTIDAD

Evaluar al personal a su cargo con tecnicismo, imparcialidad y honestidad.

No permitir que sus prejuicios e inclinaciones personales influyan en la justicia y objetividad que debe prevalecer en el cumplimiento de la evaluación o en el rendimiento del desempeño.

Usar adecuadamente los recursos institucionales, materiales, mobiliario, herramientas y equipo asignados para el cumplimiento de nuestros deberes y obligaciones.

Mejorar el trabajo que se realiza.

Cumplir en forma eficiente y eficaz las labores asignadas.

Conducirse con rectitud, honradez, no engañar, ni mentir, cumplir con las obligaciones y los deberes propios.

Ser razonable para ejecutar de manera pausada y reflexiva todas las responsabilidades encomendadas.

Ser transparente en su comportamiento para con las demás personas, es decir, no ocultar nada para tener tranquilidad.

3. HONRADEZ

Abstenerse de aceptar dádivas, obsequios o recompensas que se le ofrezcan como retribución por actos inherentes a sus funciones.

Usar el tiempo en forma racional.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

4. HUMILDAD

Aprender a conocer sus debilidades y limitaciones y dedicarse a tratar de superarlas.

Aprovechar como funcionario cualquier oportunidad para mejorar su desempeño y ampliar sus conocimientos.

Ser personas receptivas.

5. DISCIPLINA

Asistir puntualmente a las reuniones, actividades de capacitación y otros.

Cumplir con los deberes y labores asignadas en forma correcta.

Observar y acatar las directrices, disposiciones que se emitan en relación con el orden, presentación personal, trato adecuado, entre otras.

Respetar los artículos del Reglamento Autónomo de Servicios sobre: salario, descansos semanales, días feriados, vacaciones, licencias, permisos, enfermedades, becas.

Acatar las medidas de seguridad para prevenir accidentes durante las jornadas de servicio y contar con el correspondiente seguro contra accidentes de trabajo.

Asistir puntualmente a su trabajo todos los días hábiles establecidos por la ley.

Sujetarse al registro de control de asistencia establecido e iniciar las labores a las horas establecidas y de conformidad con el horario estipulado, no debiendo abandonarlas ni suspenderlas sin causa justificada antes de haber cumplido su jornada de servicio.

Trabajar tiempo extraordinario cuando así lo requiera la Municipalidad, excepto en aquellos casos establecidos por ley y los que el alcalde considere pertinente.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

6. PERSEVERANCIA

Ser constante, estar motivado y comprometido en la conclusión del trabajo, tarea o meta asignada.

Participar en actividades de actualización o de capacitación para mejorar el desempeño.

Redoblar esfuerzos con una gran determinación para conseguir los objetivos reales que se han fijado.

Dar seguimiento a las recomendaciones y cumplimiento a las metas.

B.COMPROMISOS ÉTICOS

En este apartado se establecen los compromisos que asumimos en la Municipalidad de Palín, Escuintla para lograr congruencia con los principios y valores éticos proclamados por la institución y que, por tanto, deben prevalecer.

1. Compromisos de los funcionarios y las funcionarias

La institución espera de sus colaboradores y colaboradoras para su marcha óptima lo siguiente:

- a. Colaborar con el Gobierno Local en el fiel cumplimiento de todas las funciones que le asignan las leyes.
- b. Promover la creación de disposiciones normativas, impulsar y coordinar acciones que ayuden a desarrollar al municipio y a la Municipalidad y que, por ende, contribuyan al bienestar común, el mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo del Municipio de Palín, Escuintla.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

- c. Promover mecanismos de coordinación sinérgica y articulación interinstitucional, tanto con entes públicos, como privados domiciliados en el municipio, así como también con otras municipalidades, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales y con organizaciones internacionales, partiendo de los principios de compromiso mutuo y corresponsabilidad para evitar la duplicación de iniciativas en la construcción del mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo integral del municipio de Palín, Escuintla.
- d. Liderar y potenciar procesos de participación ciudadana en el diseño, implementación, control, supervisión, vigilancia y evaluación de los programas y proyectos municipales, sustentada en la corresponsabilidad ciudadana que contribuya a mejorar la calidad de vida y el desarrollo municipal.
- e. Velar por el establecimiento de estrategias adecuadas para la asignación oportuna de los recursos, con el objetivo de que los programas y proyectos se desarrollen de acuerdo con los requerimientos del trabajo en equipo, efectividad, servicio al cliente, transparencia y construcción del bien común y en atención a la demanda de los vecinos.
- f. Promover organizacionalmente procesos periódicos de rendición de cuentas con el fin de colaborar con la sociedad en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia y participación ciudadana.
- g. Fomentar actividades y espacios públicos de participación ciudadana para el desarrollo de la identidad municipal, formación de conciencia y civismo.
- h. Hacer uso responsable y sostenible del medio ambiente en estricto apego a toda legislación vigente en materia ambiental.
- i. Propiciar y fortalecer la ética institucional mediante la implementación de medidas e instrumentos formales que conlleven la integración de la ética a los sistemas de gestión.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

1. Compromisos de los directores

Los servidores municipales que ostentan cargos de directores y jefaturas poseen responsabilidades mayores. Además de los compromisos establecidos en el punto 1 se agregan los siguientes:

- a. Sus conductas deberán inspirar al personal a cargo, al ser ejemplo de integridad, transparencia, disciplina, respeto en el trato cotidiano y fiel observante de la normativa interna de disciplina laboral sin mostrar favoritismo alguno.
- b. Asumir la responsabilidad de ser objetivos (as) y justos (as) en la evaluación del desempeño; deberán apegarse estrictamente a la realidad de los hechos, a la vez que ofrecerán al personal a cargo la debida retroalimentación.
- c. Destacarse en virtud de las responsabilidades que asumen y de la influencia que llegan a ejercer sobre los demás, por su capacidad de conducir, de motivar al personal mediante la comunicación, la actitud de escucha y de respuesta, de estimular a la participación, de apoyarlos al logro de los objetivos institucionales y a la consecución de sus metas personales.
- d. Reconocer los méritos por el trabajo al personal a cargo, como forma de valorar su desempeño y remarcando su importancia en la consecución de los logros de la dependencia.
- e. Participar activamente dentro de la dinámica institucional, procurando estar siempre informados (as), asistir puntualmente a las reuniones a las que se le convoque y ser un eficaz canal de comunicación entre la administración superior, otras jefaturas y el personal a cargo.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

- f. Su gestión se caracterizará por el trabajo en equipo, efectividad, satisfacción al cliente, transparencia, construcción del bien común, respeto, honestidad, honradez, humildad, disciplina y perseverancia, con el fin de garantizar el fiel cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- g. Asumirán con liderazgo, empeño y responsabilidad la implementación de los planes anuales operativos, estratégicos y planes de cada dependencia en la unidad a su cargo, mediante acciones concreta. Así mismo, coordinarán con otras unidades participantes con el fin de cumplir con los objetivos generales y el alcance de la misión y visión Institucionales.
- h. Estar plenamente identificados (as) con los intereses de la institución para mantener una actitud de innovación, creatividad y adaptabilidad para el mejoramiento integral y constante de las tareas asignadas a su unidad.
- i. Cada vez que deleguen alguna función o tarea, deberán hacerlo de manera clara y precisa, según lo establecido.
- j. Promoverán acciones que permitan mejorar la comunicación interna, la cual utilizarán como una eficaz herramienta de gestión. Harán caso omiso de rumores y chismes que puedan afectar la objetividad y equidad en la toma de decisiones.
- k. Al asignar tareas y funciones al personal bajo su cargo, se esforzarán en hacerlo de manera equitativa y justa.
- l. Promoverán la adhesión del personal a cargo a los principios y valores organizacionales mediante su ejemplo y a través de los medios de difusión más pertinentes.
- m. Mantener informados al personal sobre la marcha general de la institución.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

- n. Analizar, comunicar y enseñar a cada uno de servidores municipales, con toda exactitud, la razón de ser de su trabajo en el contexto global de la institución, así como el aporte del trabajo de cada uno en el logro de los objetivos de la Municipalidad.
- o. Hacer uso debido del cargo asignado, aplicando los principios de justicia, equidad y liderazgo con el personal que conforma el equipo de trabajo; nunca utilizarán su posición de jerarquía para faltar el respeto, hostigar, amenazar, acosar o solicitar favores económicos o de cualquier índole al personal a su cargo.
- p. Brindar facilidades necesarias al personal a su cargo y velar para que este reciba la capacitación, formación, inducción u orientación municipal conforme a las necesidades de cada servidor municipal y al puesto que desempeña.
- q. Promover internamente en la institución procedimientos periódicos de rendición de cuentas y medición del desempeño con el fin de colaborar en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia y orientación al logro.

2. Compromisos de quienes ocupen los puestos de alcalde y vicealcalde

Dada la importancia estratégica y el mayor nivel de responsabilidad que posee el Alcalde y Vicealcalde para la Municipalidad, además de los compromisos establecidos en el los puntos 1 y 2 se agregan los siguientes:

- a. Procurar estar permanentemente informados sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se generan en sus respectivos ámbitos laborales, con el fin de promover una verdadera cultura de cambio y asegurar el cumplimiento de la misión y la visión Institucionales.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

- b. Comprometerse con la ejecución y el desarrollo del plan anual operativo y, consecuentemente, con los planes que se formulen y aprueben para lograr el desarrollo de la institución.
- c. Promover una cultura organizacional sustentada en la ética, el trabajo en equipo, la efectividad, el servicio al cliente, la transparencia y la construcción del bien común; así mismo, procurarán que la fuerza laboral se adhiera plenamente al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.
- d. Generar un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, impulsando aspectos de la dinámica organizacional considerados clave.
- e. Facilitar un ambiente laboral que promueva el mejoramiento continuo e integral.
- f. Acatar los principios de la carrera administrativa municipal (reclutamiento y selección, clasificación y valoración de puestos, capacitación, evaluación del desempeño, programa prejubilados, incentivos y beneficios, carrera profesional, procesos disciplinarios, gestión preventiva, entre otros).
- g. Cuidar del bienestar integral de los servidores municipales, cuya acción e intervención será proactiva, especialmente en aquellas áreas que pueden resultar prioritarias en la gestión del recurso humano municipal (clima organizacional, relaciones laborales, entre otros).
- h. Propiciar espacios de escucha, reflexión y sensibilización.
- i. Promover la integración de los (las) servidores (as) municipales mediante actividades enfocadas a fortalecer el civismo, la formación de conciencia, la identidad municipal y otros espacios recreativos y sociales.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

- j. Procurar el mejoramiento continuo de los servicios municipales.
- k. Promover procedimientos periódicos de medición y rendición de cuentas, con el fin de colaborar en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia y orientada al logro.
- l. Asumir el compromiso de la formación integral y permanente del personal, que les permita responder con integridad a los requerimientos del bien común que demandan la sociedad del municipio de Palín, Escuintla.
- m. Liderar estrategias de articulación y sinergias con otras instituciones del sector público, municipalidades, organismos internacionales, empresas públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, comités de vecinos, COCODES y con la ciudadanía en general, con el objeto de transformar la construcción del bien común basada en valores de trabajo en equipo, efectividad, servicio al cliente, construcción del bien común y gestión ética.
- n. Liderar y potenciar procesos de participación ciudadana en el diseño, implementación, control, supervisión, vigilancia y evaluación de los procesos presupuestarios y de inversión social sustentada en la corresponsabilidad ciudadana para contribuir en la mejora, la efectividad, la equidad y el impacto de estos en la calidad de vida y en el desarrollo municipal.
- o. Promover internamente en la Municipalidad una cultura organizacional basada en los valores plasmados en este manual de principios éticos y de conducta y promover que su cumplimiento sea el resultado de la convicción propia de los servidores municipales y no actos meramente disciplinarios.
- p. Promover internamente procedimientos periódicos de rendición de cuentas con el fin de colaborar con la sociedad en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia y de credibilidad.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

- q. Cumplir estrictamente toda la legislación vigente en materia ambiental y su uso racional de todos los recursos.

3. Compromisos con las personas vecinas residentes del municipio de Palín, Escuintla.

- a. Brindar información suficiente de forma accesible y de fácil comprensión.
- b. Incorporar el voto, la voz y las necesidades reales de nuestra población meta con el fin de democratizar la participación ciudadana en los procesos de construcción de calidad de vida y desarrollo humano municipal.
- c. Promover y liderar los mecanismos de coordinación interinstitucional y cooperación internacional desde el principio del compromiso mutuo y así evitar duplicidades de iniciativas para incrementar la inversión y el impacto en el desarrollo municipal.
- d. Velar por estrategias adecuadas para la adecuada asignación oportuna de los recursos municipales con el objeto de mejorar la calidad de vida y el desarrollo municipal.
- e. Promocionar toda tipo actividades tendientes al fomento del civismo, identidad municipal y de la formación ciudadana del municipio de Palín, Escuintla.

4. Compromisos en relación con la gestión ambiental

- a. Asumir con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, utilizando y promoviendo en la municipalidad, prácticas ecológicas en el manejo de los residuos y otros aspectos relacionados con el proceso de la gestión ambiental en general.
- b. Apoyar proyectos que refuercen y promuevan actividades responsables con la cultura ambiental.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

ATRIBUCIONES POR DEPARTAMENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PALÍN

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS:

Es el encargado de operar los subsistemas de administración de personal, bajo normas, políticas y procedimientos que se ajusten a sus necesidades, garantizando la utilización eficaz y racional del personal. Dentro de sus actividades más destacadas están:

Generar un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, impulsando aspectos de la dinámica organizacional considerados clave.

Facilitar un ambiente laboral que promueva el mejoramiento continuo e integral.

Acatar los principios de la carrera administrativa municipal (reclutamiento y selección, clasificación y valoración de puestos, capacitación, evaluación del desempeño, programa prejubilados, incentivos y beneficios, carrera profesional, procesos disciplinarios, gestión preventiva, entre otros).

Cuidar del bienestar integral de los servidores municipales, cuya acción e intervención será proactiva, especialmente en aquellas áreas que pueden resultar prioritarias en la gestión del recurso humano municipal (clima organizacional, relaciones laborales, entre otros).

Coordinar una efectiva y eficaz comunicación organizacional dentro de la institución.

Debe coordinar capacitaciones para el personal e inducción a nuevos colaboradores.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Atender a los colaboradores para la elaboración de certificaciones varias, certificados de trabajo, cálculo de vacaciones, constancias de trabajo.

JUZGADO MUNICIPAL

Se brinda asesoría a los vecinos del municipio de Palín, encausando cada queja y/o denuncia que afecte su entorno, así como los intereses municipales que estos conflictos presentan.

Se atienden denuncias de toda índole contra situaciones ilícitas dentro de municipio.

Se trabaja conjuntamente con la Policía Municipal de Transito

Se realizan bodas civiles dentro de la municipalidad.

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN

Las atribuciones que tiene a su cargo este departamento dentro de la municipalidad son:

Director DMP:

Realización de presupuesto plan operativo anual para su departamento

Supervisión de proyectos

Responsable de estimación de COCODE

Gestionar ante empresas para la realización de proyectos.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Coordinador:

Gestionar ante guatecompra

Gestionador de cocode.

Coordinador de proyectos

Relación de gestión ante construcción.

Secretaria:

Llevar agenda de DMP

Realización de actas y aprobaciones (ante consejo)

Investigación sobre información completa de empresas constructoras.

Responsable de aprobaciones de COCODES

Mantener la información de actualización de instituciones de apoyo

Dibujante técnico:

Dibujo y diseño de los proyectos

Supervisión de diseño

Supervisión de proyectos

Informes de proyectos

Presupuesto de obras y estimaciones

Cotización de materiales.



**Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional**

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





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Unidad de gestión y comunicación social:

Firmas de convenios

Firma de contratos

Agenda COMUDES

Revisión de papelería de proyectos

Encargado de actas

Pagos y depósitos de estimaciones

Informe de finalización de pagos de proyectos

Atención a la comunidad.

DEPARTAMENTO DE IUSI Y CATASTRO

CATASTRO

Objetivo General

- Administrar el Catastro de Inmuebles con el auxilio de herramientas tecnológicas que permitan registrar las inscripciones, desmembraciones, traspasos y unificaciones con sus operaciones de alza, baja y modificaciones de manera confiable.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Funciones Generales

- Establecer las valuaciones de inmuebles con observancia de la ley del IUSI y el manual de avalúos de DICABI.
- Dar ingreso de nuevos inmuebles en los archivos correspondientes conforme a los expedientes oficiales.
- Actualizar valores y datos de los registros existentes con base en documentos oficiales o hacer actualizaciones con base en los expedientes de construcción privada.
- Administrar el inventario de los inmuebles de propiedad municipal.
- Realizar estudios para actualizar el ordenamiento en la zonificación del municipio y la actualización de la nomenclatura.
- Impulsar la modernización de los registros y sistemas de información, revisar y actualizar los procedimientos de trabajo.

Estructura Orgánica

- JEFE DE CATASTRO
- Analista de Nomenclatura
- Inspector de Catastro
- Analista de Catastro
- Ejecutivo de catastro –IUSI



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Las funciones principales del departamento de servicios públicos es el control de: mercado municipal, cementerio general, y otras actividades que competen con el servicio a los vecinos del municipio. Su objetivo principal es atender y satisfacer las necesidades de los vecinos relacionados con los servicios públicos que presta la municipalidad de Palín.

Ejecuta y opera las gestiones administrativas en relación al transporte urbano, urbano-rural, transporte escolar, fleteros, toritos, etc.

A la vez velan por el control adecuado del mercado municipal y el servicio de ornato dentro del caso urbano.

OFICINA MUNICIPAL DE PUEBLOS INDÍGENAS

Asesorar, orientar y acompañar al alcalde municipal y a su corporación en la temática relacionada a pueblos indígenas para la incidencia política a nivel municipal específicamente en la cultura maya poqomam de Palín

Representar al alcalde municipal en reuniones locales, nacionales relacionados al tema de pueblos indígenas.

Ser el enlace para realizar acciones de incidencia política con las instancias públicas a nivel local para la **inclusión** del tema del Pueblo Poqomam en el **sector salud con pertinencia cultural, educación Bilingüe Intercultural, manifestaciones artísticas y culturales propias de la localidad cultura, justicia(sistema jurídico propio de los pueblos indígenas), política (incidencia política desde la perspectiva), género y seguridad** entre otros, promoviendo la participación y toma de decisiones de la población indígena poqomam a nivel municipal con pertinencia cultural en sus programas de trabajo.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Participar en reuniones con instancias gubernamentales como el MAGA, MINEDUC, CODISRA, DEMI, SESAN, entre otras de competencia en el tema de pueblos indígenas, **para el cabildeo político** para la inclusión al fortalecimiento y reconocimiento de los derechos del pueblo poqomam dentro de sus programas y planes de trabajo con el fin de visualizarse dentro de las política pública nacional las necesidades de la población.

Ser el enlace con cooperantes para el cabildeo político con el señor alcalde municipal y su corporación para el apoyo a proyectos destinados al pueblo maya poqomam con pertinencia cultural.

Promover y fortalecer la participación de las organizaciones mayas poqomam con el fin de garantizar el reconocimiento de sus derechos como pueblo indígena poqomam dentro de la política pública municipal.

SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL ALCALDE (SOSEA)

Este departamento es el encargado de liderar, ejecutar y promover el desarrollo integral del desarrollo de los habitantes del municipio, principalmente en los grupos más vulnerables.

Es el ente encargado de la labor social y humanitaria de la municipalidad, responsable de dar seguimiento a las disposiciones del despacho del Señor alcalde para favorecer a la población más vulnerable principalmente los niños, personas de la tercera edad y las mujeres que se consideren estar dentro de un segmento socioeconómico precario.

Son los encargados de gestionar recursos para implementar acciones de beneficencia, formación, capacitación, asistencia y orientación a través de la organización comunitaria y la participación directa de las familias, en busca de alternativas de soluciones a sus diferentes problemáticas.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

OFICINA MUNICIPAL DE LA MUJER (OMM) Y AYUDA AL ADULTO MAYOR

Es la oficina que se encarga de velar y dar respuestas institucionales a las diversas necesidades e intereses de las mujeres,(como violencia intrafamiliar) a través de las políticas municipales, programas y procesos que vinculan la participación de las mujeres y sus organizaciones, con las decisiones de os gobiernos municipales (<http://ommguatemala.org/v1/que-es-una-omm>)

Es la oficina encargada de facilitar la interlocución entre la municipalidad y las mujeres del municipio que poseen derechos y deberes y cuyas necesidades e intereses deben ser atendidos, en igual de oportunidades.

La OMM se constituye en el mecanismo para el avance de las mujeres, dentro de la estructura municipal; facilitando el vínculo entre las demandas, necesidades y propuestas de las mujeres con las decisiones municipales.

En cuanto a la ayuda para el adulto mayor, actualiza los datos para propiciar la ayuda a las personas de la tercera edad por parte de gestiones ante entidades gubernamentales.



MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

OFICINA COMJUVE

Esta oficina es encargada de diferentes departamentos, pero principalmente basa sus actividades en el enfoque que se le da al desarrollo de la juventud del municipio de Palín.

Dentro de sus departamentos encontramos:

Departamento de medio ambiente: encargado de velar por la jardinería del municipio y del ambiente natural concientizando a la población para proteger el ornato del mismo.

Departamento de educación: Encargada de la realización de actividades educativas dentro de las escuelas del municipio para contribuir al desarrollo del mismo.

Departamento de deportes: Encargado del desarrollo del deporte en Palín mediante actividades promovidas para la juventud palineca.

SECRETARÍA MUNICIPAL

Se encarga de efectuar los trabajos de Secretaría del Concejo Municipal y del Alcalde. Tiene a su cargo el Registro de personas jurídicas, así como la sección de matrimonios.

Tiene a su cargo la atención al vecino siempre con el compromiso de trabajar para servirle, además tiene a su cargo el libre acceso a la información.

Dentro de sus actividades asiste a los señores miembros del Consejo municipal en las diferentes sesiones de esta corporación.



Elaborado por: **Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez**
estudiante **Maestría en Comunicación Organizacional**
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





MANUAL DE CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Es el departamento encargado de dar a conocer las diferentes actividades y avances que se realizan dentro de la municipalidad, promoviendo y posicionando la imagen corporativa.



Elaborado por: Licda. Blanca Isabel Gómez Méndez
estudiante Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación





REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gómez Méndez, Blanca Isabel
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Estudiante Maestría en comunicación organizacional
Práctica Profesional Supervisada
Guatemala 2012.
2. Manual de principios éticos y de conducta, municipalidad de montes de OCA. Octubre 2011 Montes de Oca, Costa Rica
https://www.google.com.gt/#hl=es&scient=psy-ab&q=conducta+etica+de+un+trabajador+de+municipalidad&oq=conducta+etica+de+un+trabajador+de+municipalidad&gs_l=hp.3
3. <http://ommguatemala.org/v1/que-es-una-omm>
día consultado 2 de Octubre de 2012.