

**Universidad De San Carlos De Guatemala  
Escuela De Ciencias De La Comunicación**

**Creación De la Oficina De Relaciones Públicas En La Municipalidad De San  
Pedro Sacatepéquez, Guatemala.**

Trabajo de tesis presentado por:  
**Gelio Alexander Mutz Quelex**

Previo a optar al título de:  
**Licenciado En Ciencias De La Comunicación**

Asesor de tesis  
**Licenciado Hugo Castro**

Guatemala, marzo 2014

**Director**

Lic. Julio Moreno Sebastián

**Consejo Directivo**

**Representantes de Docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

**Representantes Estudiantiles**

Joseph Mena

Carlos León

**Representantes de Egresados**

Lic. Jhonny Michael González Bátres

**Secretaria**

M.A. Claudia Molina

**Tribunal Examinador**

Lic. Hugo Castro, (Presidente-Asesor).

Licda. Imelda González.

Licda. Rosa Idalia Aldana.

M.A. Rossana Estrada.

M.A. Gustavo Bracamonte.

Lic. Gustavo Moran. (Suplente).



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

Guatemala, 03 de septiembre de 2013  
Dictamen aprobación 129-13  
Comisión de Tesis

Estudiante

**Gelio Alexander Mutz Quelex**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Mutz**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.3 del punto 1 del acta 14-2013 de sesión celebrada el 03 de septiembre de 2013 que literalmente dice:


*1.3 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (a la) estudiante Gelio Alexander Mutz Quelex, carné 200811330, el proyecto de tesis: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA. B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciado Hugo Castro.*

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de haberse aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AM/Eunice S.



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

Guatemala, 03 de octubre de 2013.  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 75-2013

Estudiante  
**Gelio Alexander Mutz Quelex**  
Carné **200811330**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Mutz**:

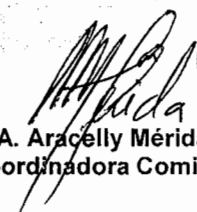
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UNA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:


Lic. Hugo Castro, presidente(a).  
Licda. Imelda González, revisor(a)  
Licda. Rosa Idalia Aldana, revisor(a).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
**M.A. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



  
**Lic. Julio E. Sebastián Ch.**  
Director ECC



Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.  
Larissa  
Archivo.  
AM/JESCH/Eunice S.



**Autorización Informe Final de Tesis por Terna Revisora  
Guatemala, 07 de noviembre 2013**

M.A.  
Aracelly Mérida,  
Coordinadora  
Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida M.A. Mérida

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante:

**Gelio Alexander Mutz Quelex**

Carré **200811330** Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es:

**"Diagnóstico y Propuesta de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala".**

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

"ID Y ENSEÑAD ATODOS"

Nombre y Firma  
Licda. Imelda González  
Miembro Comisión Revisora

Nombre y Firma  
Licda. Rosa Idalia Aldana  
Miembro Comisión Revisora

Nombre y Firma  
Lic. Hugo R. Castro Guzmán  
Presidente(a) Comisión Revisora



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

Guatemala, 03 de febrero de 2014.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 03-2014

Estudiante  
**Gelio Alexander Mutz Quelex**  
Carné 200811330  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Mutz**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UNA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA, siendo ellos:

Lic. Hugo Castro, presidente(a)  
Licda: Imelda González, revisor(a).  
Licda. Rosa Idalia Aldana, revisor(a)  
M.A. Rossaña Estrada, examinador(a).  
M.A. Gustavo Bracamonte, examinador(a).  
Lic. Gustavo Morán, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

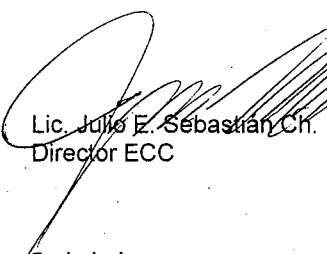
Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



  
Lic. Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC

Copia: Larissa  
Archivo  
AM/JESCH/IEunice S.



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

Guatemala, 18 de marzo de 2014.  
**Orden de impresión/NR**  
Ref. CT-Akmg- No. 06-2014

Estudiante  
**Gelio Alexander Mutz Quelex**  
Carné **200811330**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Mutz**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor/a**, con el título **CREACIÓN DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ GUATEMALA**, se emite la orden de impresión

Apreciamos que sean entregados dos ejemplares impresos y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; seis ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y diez ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2°. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas la calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



*M.A. Aracelly Mérida*  
M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



*Lic. Julio E. Sebastián Ch.*  
Lic. Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC

Copia: archivo  
AM/JESCH/Eunice S.

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



## **DEDICO ESTE ACTO**

### **A DIOS**

Por todas las lecciones de vida que he aprendido y las oportunidades de progresar, por iluminar mi camino y darme sabiduría para alcanzar mis metas.

### **A LA VIRGEN MARÍA**

Porque he sentido su protección y su compañía durante este largo camino que se llama vida.

### **A MIS PADRES**

Alejandro, Hilda. Ustedes son el mejor regalo que Dios me ha dado. Gracias por darme la vida y sentar las bases para ser de mí una persona de bien.

### **A MIS HERMANOS**

Julio, Arlene y Wendy. Por amarme, aceptarme como soy y apoyarme en todo momento. Porque su ejemplo me ha hecho llegar hasta aquí.

### **A MI SOBRINA**

Gissel Mutz. Por darme su cariño y apoyo en todo momento y que este logro sea un ejemplo para exhortarla a que siga adelante, aunque sé que llegara muy lejos.

### **A MI ASESOR**

Hugo Castro. Gracias por devolverme la esperanza de que las metas se pueden lograr con fe y trabajo.

### **A MIS TIOS**

Que me alentaron a seguir cuando sentí todo perdido y por confiar en que llegaría hasta el final.

### **A MIS PRIMOS**

Cada uno forma parte de este logro por su ayuda incondicional.

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

Quienes se han llegado a convertir en esos seres especiales que hacen posible que mi existencia sea mejor.

### **A ESA PERSONA ESPECIAL**

Sabe que su apoyo fue fundamental para que el día de hoy este alcanzando este logro en mi vida académica.

### **A TODOS**

Los que mi mente olvida en este momento, quienes contribuyeron a que llegara al final de la carrera de una u otra manera, gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

### **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por abrirme sus puertas y acogerme en sus instalaciones durante toda mi carrera, gracias tricentenaria y gloriosa universidad espero ver que algún día recupere el papel tan prestigioso que tuvo en otras épocas.

### **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Por permitir que alcanzara todas mis metas dentro de la carrera que elegí, y llenarme de conocimientos durante los últimos cinco años de mi vida, por prepararme para ser un profesional y responder a las necesidades de la sociedad guatemalteca actual con un alto nivel académico.

### **A USTED**

Muy especialmente.

## ÍNDICE

Contenido	Página
Resumen .....	I
Introducción .....	1

### Capítulo I

#### 1. Marco Conceptual

1.1 Título del tema .....	2
1.2 Antecedentes .....	2
1.3 Justificación.....	4
1.4 Planteamiento del Problema.....	5
1.5 Delimitación del Tema.....	6
1.5.1 Ámbito Geográfico.....	6
1.5.2 Ámbito Institucional.....	6
1.5.3 Ámbito Temporal.....	6

### Capítulo II

#### 2. Marco Teórico

2.1 ¿Qué es Comunicación?.....	7
2.1.2 Definición de Comunicación.....	7
2.1.3 Proceso de Comunicación.....	8
2.1.4 Tipos de Comunicación.....	9
2.1.5 Objetivos de la Comunicación.....	10
2.2 ¿Qué es un Diagnóstico?.....	11
2.2.1 ¿Qué es un Diagnóstico de Comunicación?.....	11
2.2.2 Tipos de Diagnóstico de Comunicación.....	12

2.2.3 ¿Qué es una Estrategia de Comunicación?.....	14
2.2.4 Las Dimensiones de la Estrategia.....	14
2.2.5 Estrategias Comunicacionales para Instituciones Estatales.....	16
2.3 Relaciones Públicas.....	16
2.3.1 Relaciones Públicas en Guatemala.....	18
2.4 Municipalidad.....	19
2.4.1 Conformación de una Municipalidad.....	19
2.4.2 Concejo y Gobierno Municipal.....	19
2.4.3 Competencias Generales del Concejo Municipal.....	20
2.5 Historia de San Pedro Sacatepéquez Guatemala.....	21
2.6 Historia de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.....	22

### Capítulo III

#### 3. Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación.....	24
3.2 Objetivos.....	24
3.2.1 Objetivo General.....	24
3.2.2 Objetivos Específicos.....	24
3.3 Población.....	25
3.4 Muestra.....	25
3.5 Técnica.....	25
3.6 Instrumento.....	26
3.7 Procedimiento.....	26

## Capítulo IV

### 4. Análisis de Resultados

<b>4. Resultados y Análisis de los Datos de la Investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Análisis de los cuestionarios al Alcalde Municipal y a la Encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano.....</b>	<b>38</b>
<b>4.2 Diagnóstico General.....</b>	<b>41</b>
<b>4.3 Conclusiones.....</b>	<b>42</b>
<b>4.4 Recomendaciones.....</b>	<b>43</b>
<b>4.5 Propuesta.....</b>	<b>44</b>
<b>4.6 Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Información y Relaciones Públicas.....</b>	<b>44</b>
<b>4.6.1 Finalidad.....</b>	<b>44</b>
<b>4.6.2 Alcance.....</b>	<b>44</b>
<b>4.6.3 Objetivo.....</b>	<b>45</b>
<b>4.6.4 Funciones Generales de la Oficina.....</b>	<b>45</b>
<b>4.6.5 Estructura Orgánica.....</b>	<b>45</b>
<b>4.6.6 Relaciones.....</b>	<b>46</b>
<b>4.6.7 Cuadro de Distribución de Personal.....</b>	<b>46</b>
<b>4.7 Los Órganos Componentes.....</b>	<b>47</b>
<b>4.7.1 La Dirección.....</b>	<b>47</b>
<b>4.7.2 Funciones Específicas de la Secretaria del Director.....</b>	<b>48</b>
<b>4.7.3 Unidad de Información.....</b>	<b>49</b>
<b>4.7.4 Funciones Específicas del Jefe de la Unidad.....</b>	<b>50</b>

4.7.5 Funciones Específicas del Periodista.....	51
4.7.6 Funciones Específicas del Operador de la Central Telefónica.....	52
4.7.7 Funciones Específicas del Fotógrafo.....	53
4.7.8. Unidad de Relaciones Públicas.....	54
4.7.9. Funciones Específicas del Jefe de Unidad.....	54
4.7.10. Funciones Específicas del Diseñador.....	55
4.7.11. Funciones Específicas del Técnico Auxiliar.....	56
4.8 Organigrama.....	58
4.8.1 Organigrama Actual de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.....	58
4.8.2 Propuesta del Nuevo Organigrama de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez.....	59
4.8.3 Propuesta del Organigrama de la Oficina de Relaciones Públicas Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.....	60
4.9 Mobiliario y Equipo.....	61
Bibliografía.....	62
E grafía.....	66
Anexos.....	67

## Resumen

**Universidad:** San Carlos de Guatemala

**Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Investigador:** Gelio Alexander Mutz Quelex

**Título:** “Diagnóstico y Propuesta De Creación De Una Oficina De Relaciones Públicas En La Municipalidad De San Pedro Sacatepéquez, Guatemala”.

Por la falta de un departamento de relaciones públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala. Se pudo observar que se dan muchos problemas de comunicación internos y externos, esto dio origen a la presente investigación.

**Procedimiento Para Obtener Los Datos:** La presente investigación se deriva de una serie de referencias bibliográficas que se obtuvieron en diferentes bibliotecas del Campus Central, las cuales sirvieron para sustentar el marco teórico; así como cuestionarios en el municipio de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

**Resultados y Conclusiones:** Después de realizar la investigación bibliográfica, encuestas con los vecinos que forman parte de la muestra del estudio y cuestionarios al alcalde municipal y la encargada de la oficina de atención al ciudadano, puede llegarse a la siguiente conclusión: Proponer la creación de una oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, esto con el fin de dar al público una imagen positiva de la Municipalidad, ya que las relaciones públicas constituyen uno de los aspectos más importantes para cualquier institución; porque a través de ellas se puede crear un vínculo positivo e interactivo hacia cualquier público.

Además de estar convencidos de apoyar un proyecto como este, porque es de beneficio para todos los habitantes del municipio de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

## Introducción

Para toda institución es importante mantener un ambiente sano dentro de la misma, por tanto las relaciones públicas son la disciplina que sirve de apoyo y soporte en toda institución, colaborando a través de sus conocimientos y técnicas de comunicación, brindando así un compendio de actividades para sus diversos públicos.

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, es la institución encargada de administrar los recursos con los que cuenta el municipio; así como a sus habitantes, ya que es la institución a la cual se dirigen todos los vecinos del municipio y sus aldeas para realizar todo tipo de trámites, también para enterarse de los proyectos a ejecutarse por parte de la Municipalidad.

Debido a la falta de un departamento de relaciones públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, se pudo observar que se dan muchos problemas de comunicación a nivel interno y externo, esto dio origen a la presente investigación para fortalecer la administración pública de la Municipalidad, al contar está con un departamento de relaciones públicas que interactué entre los vecinos y la corporación municipal.

Se determinó la propuesta formal para la creación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad, esto con el fin de dar al público una imagen positiva de la Municipalidad. Las relaciones públicas constituyen uno de los aspectos más importantes para cualquier institución; ya que a través de ellas se puede crear un vínculo positivo e interactivo hacia cualquier público.



*Marco Conceptual*

## MARCO CONCEPTUAL

### 1.1. Título del Tema

Diagnóstico y Propuesta de Creación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

### 1.2. Antecedentes

A partir de la idea central que dio vida al presente trabajo de investigación “Diagnóstico y Propuesta de Creación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala”. La primera tarea fue la búsqueda de fuentes bibliográficas que documentaran sobre el tema y que al mismo tiempo permitieran contar con una base que diera mayor soporte al trabajo de tesis.

La investigación se apoyará en trabajos anteriores que profundizan en el tema de las relaciones públicas y su implementación dentro de distintos ámbitos institucionales, dichos trabajos serán utilizados como antecedentes del problema; trabajos que se encuentran en la biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, así como en la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala dentro de los cuales podemos mencionar los siguientes:

*Propuesta de oficina de relaciones públicas para el departamento de registro y estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Del señor Roberto Eleazar, Orozco Pérez.* La investigación desarrollada es de carácter teórico-acumulativo, a fin de establecer una plataforma conceptual para conocer acerca de las relaciones públicas.

En la actualidad el Departamento de Registro y Estadística, no posee una oficina de relaciones públicas que ponga en práctica los programas de acción, previamente planificados, que sirvan tanto al interés de la institución, como al del público general.

El capítulo dos de esta tesis conceptualiza las relaciones públicas y sus objetivos; así también la función que tienen dentro de una organización. Describe a fondo la función y departamentos del área de Registro y Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

*Diagnóstico y Propuesta de Comunicación / Relaciones Públicas del Centro Miguel Ángel Asturias.* (Cabrera Maldonado, 2001). Este trabajo se desarrollo con la finalidad de realizar un diagnóstico del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias, para conocer su imagen a nivel interno como externo.

En los primeros dos capítulos se describe lo que es comunicación así también lo que son relaciones públicas. El tercer y cuarto capítulo abarcan el tema del arte en Guatemala que describe como se ha desarrollado el teatro en Guatemala, luego de la teoría y del diagnóstico al Centro Cultural Miguel Ángel Asturias; se hace una propuesta basada en los resultados obtenidos lo que refleja la necesidad de mejorar la comunicación de la institución a nivel interno y externo.

*Incorporación de un área de relaciones públicas en la superintendencia de bancos de Guatemala.* (Celis González, 1998). Esta tesis se basa en la importancia de las relaciones públicas para un ente como la Superintendencia de Bancos. Aborda situaciones registradas por documentos, la experiencia de testigos y encuestas, con el propósito de conocer la realidad actual y poder elaborar diagnósticos y pronósticos del rumbo de la Superintendencia de Bancos.

En el primer capítulo se describe los antecedentes de las relaciones públicas, su importancia, definiciones y beneficios en otras áreas. El segundo capítulo se describe a la Superintendencia de Bancos y lo que en ámbito de las comunicaciones realiza actualmente. Los capítulos quinto y sexto se presentan bosquejos de la planificación de un área de relaciones públicas, enfocada hacia la Superintendencia de Bancos y las áreas que podrían tomarse en cuenta.

### **1.3. Justificación**

Para dar al público una imagen positiva una empresa, una institución pública o privada se vale de las relaciones públicas, ya que constituyen uno de los aspectos más importantes para cualquier empresa o institución; ya que a través de ellas se puede crear un vínculo positivo con cualquier público.

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, es la institución encargada de administrar al municipio, sus recursos y sus habitantes, además de ser el ente principal al cual se dirigen todos los vecinos del municipio y sus aldeas para realizar todo tipo de trámites y para enterarse de los proyectos a ejecutarse por parte de la municipalidad.

La Municipalidad al no contar con una oficina de relaciones públicas, se le dificulta la comunicación directa con los vecinos y evita así el poder detectar y priorizar las necesidades más importantes de los vecinos, también le es muy difícil socializar algunos de los proyectos que se realizan en cada sector que compone el municipio; además de dar a conocer campañas de prevención y conservación de los recursos con los que cuenta el municipio.

Las razones antes mencionadas son el punto de partida que dieron origen para que se efectuara esta investigación para realizar la propuesta de creación de una

oficina de relaciones públicas para la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala. Esto con el fin de poder mejorar la comunicación desde la Municipalidad hacia todos sus habitantes y facilitar la información que soliciten.

#### **1.4. Planteamiento del Problema**

Las Relaciones Públicas modernas representan para toda empresa o institución una revolución del pensamiento de la dirección de dichas relaciones, la cual da inicio con la creación de satisfacciones para el público, al igual que beneficios para dicha institución.

Para toda institución es importante mantener un ambiente sano dentro de la misma, por lo tanto las relaciones públicas son la disciplina que sirven de apoyo y soporte en toda institución, colaborando a través de sus conocimientos y técnicas de comunicación, brindando así un compendio de actividades para sus diversos públicos.

Cabe señalar que en nuestro país las relaciones públicas se encuentran entre las más nuevas funciones de la administración; sin embargo, ya se está tomando conciencia de su importancia dentro de cualquier estructura empresarial o institucional.

Debido a la falta de un departamento de relaciones públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala. Se pudo observar que se dan muchos problemas comunicacionales internos y externos, esto dio origen a la presente investigación para hacer más eficiente la administración pública de la Municipalidad, al contar está con un departamento de relaciones públicas que interactué entre los vecinos y la corporación municipal.

## **1.5. Delimitación del Tema**

Diagnóstico y Propuesta de la Creación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

### **1.5.1. Ámbito Geográfico**

La investigación se desarrolló en el casco urbano del municipio de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

### **1.5.2. Ámbito Institucional**

Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

### **1.5.3. Ámbito Temporal**

La investigación se llevó a cabo en los meses junio, julio, agosto y septiembre del año 2013.

*Marco Teórico*

## **CAPITULO II**

### **2. Marco Teórico**

#### **2.1. ¿Qué es Comunicación?**

Dentro de los procesos evolutivos del hombre uno de los más significativos fue el de la comunicación, que ha tenido una constante evolución hasta convertirse en un complejo sistema de comunicación conocido hoy en día como lenguaje.

El concepto de comunicación es según (Chiliberti, 2008, pág. 4) “La comunicación es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes”.

Según Carlos Interiano, citado por (Barahona & Miranda, 2006, pág. 9). “La comunicación es un fenómeno de interacción social. Es el oxígeno de la sociedad, el elemento a través del cual el hombre hace posible el avance científico, tecnológico, en todos los órdenes de la vida. Es el intercambio de ideas, sentimientos, emociones entre un comunicador y un receptor”.

Para los autores (Barahona & Miranda, 2006, pág. 10) “Comunicación es el proceso en que se transmiten significados entre las personas y está vinculado a todo el sistema de señales, desde las luces de un semáforo a una sinfonía, desde un simple gesto a una emisión de televisión, desde un cartel a un diario, la comunicación está presentes en todas las relaciones humanas, de producción, familiares, políticos y culturales. Todas las actividades humanas se realizan a través de la comunicación”.

#### **2.1.2. Definición de Comunicación**

Comunicación es un proceso en que se transmiten significados entre dos o más personas, y está vinculado a todo un proceso que involucra a todo un sistema de



señales. La comunicación está presente en todas las actividades humanas, relaciones políticas, familiares, laborales y culturales.

Según lo indica (Barahona & Miranda, 2006, pág. 11). "La comunicación es una condición necesaria para la existencia social".

Por otro lado (Interiano, 2001, pág. 13) "Define a la comunicación como "un proceso de intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos. Y sostiene que la comunicación es un proceso de carácter cualitativo que necesita de la retroalimentación para completarse".

Es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información.

### **2.1.3. Proceso de Comunicación**

El proceso de la comunicación consta de seis pasos para que se dé, para que exista comunicación debe existir un emisor, un receptor, un mensaje y un canal a través del cual se enviará el mensaje. Si alguno de estos elementos falla, podemos decir que se ha producido una interferencia y no podrá establecerse correctamente la comunicación.

Para (Chiliberti, 2008, pág. 7) "Los elementos o factores de la comunicación humana son: fuente, emisor, o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y retroalimentación (feed-back)".

- ❖ Fuente es el lugar de donde emana la información, o el contenido que se enviara.
- ❖ Emisor o codificador es la persona u organización que elije y selecciona los signos adecuados para transmitir el mensaje.

- ❖ Receptor o decodificador es la persona a la que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor.
- ❖ Código es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizara para transmitir su mensaje.
- ❖ Mensaje es el contenido de la información, es el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor.
- ❖ Canal es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor.
- ❖ Situación es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.
- ❖ Interferencia o barrera es cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos.
- ❖ Retroalimentación es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta, sea deseada o no.

#### **2.1.4. Tipos de Comunicación**

Dentro de los tipos de comunicación podemos mencionar los siguientes por su importancia, como lo detalla (Fernández, 2007, pág. 2).

- ❖ La comunicación intrapersonal: es un proceso de reflexión y no sale del ámbito privado porque no sale de la propia persona (diálogo con el mismo).
- ❖ La comunicación interpersonal: la comunicación entre dos individuos, se utilizan los cinco sentidos, casi siempre se produce un feed-back inmediato.
- ❖ La comunicación colectiva: se produce entre una persona y un grupo o entre dos grupos de personas, tiene además implicaciones psicológicas y sociológicas.
- ❖ Comunicación de masas: es la más habitual hoy día, tiende a la individualización, es heterogenea y anónima. Incide en la rapidez de la comunicación pero el grado de recuerdo de la comunicación es muy poco.

- ❖ Comunicación descendente: es la comunicación que proviene de la alta dirección dentro de la empresa o institución, tiene como objetivo dar a conocer e implantar la cultura de la organización y reducir al máximo los canales informales que generan rumores dentro de la empresa.
- ❖ Comunicación ascendente: es la comunicación que surge de la base de la organización y llega hasta la alta dirección, pasando por los niveles intermedios.
- ❖ Comunicación horizontal o lateral: es un tipo de comunicación bidireccional, que tiene lugar dentro de un mismo grupo de trabajo, en distintos departamentos o entre el personal de línea y de staff.
- ❖ Comunicación transversal: abarca todos los niveles jerárquicos y se establece con el propósito de dotar a la empresa de un lenguaje común, involucrar a toda la organización de los valores y la cultura de la empresa. (Chiliberti, 2008 <http://sorgalim.de.luz.blogspot.com/2008/11/proceso-de-comunicacin-y-sus-elementos.html>)

### **2.1.5. Objetivos de la Comunicación**

Podemos hablar de seis objetivos de la comunicación dentro de una empresa o institución pública o privada.

Así los define (Freijeiro, 2006, pág. 85). El control, la motivación, la expresión de emociones, información, ayuda en la resolución de problemas y promoción de la acción.

- 1) control: el control dentro de una empresa puede darse cuando la dirección solicita a los trabajadores informes semanales o mensuales de actividad, especificando que actividades dentro del detalle se cumplen y cuáles no.
- 2) motivación: la comunicación cumple su objetivo de motivar al trabajador cuando sirve para que un jefe o director de departamento aclare al empleado si su trabajo está bien realizado o no.

- 3) expresión de emociones: la comunicación funciona como una forma de expresión emocional de los sentimientos y una manera de cubrir las necesidades sociales del individuo.
- 4) información: la comunicación desarrolla también un papel en la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos necesitan para tomar esas decisiones.
- 5) ayuda en la resolución de problemas: la comunicación dentro de cualquier institución es fundamental para ayudar a resolver cualquier problema que pueda plantearse.
- 6) promoción de la acción: la comunicación horizontal o lateral que se da entre miembros de la organización, promueve la acción, porque facilita el intercambio de información, reduce en muchos casos y evita la lentitud en los procedimientos de trabajo.

## **2.2. ¿Qué es un Diagnóstico?**

Es preciso aclarar que existen varios criterios sobre el diagnóstico, pero se considera acertado el de (Prieto, 1985, pág. 20) “cuando expresa que es una herramienta para evaluar las prácticas sociales, orientadas a tener un conocimiento sistemático sobre las mismas, para reconocer fortalezas y debilidades a retomar en la planificación; acciones destinadas a generar modificaciones en la comunicación que ayuden a producir cambios positivo en el grupo, la comunidad o la institución”.

### **2.2.1. ¿Qué es un Diagnóstico de Comunicación?**

En cualquier situación, todo objetivo comunicacional, requiere del desarrollo de una estrategia coordinada sobre todas las actividades a elaborar y cuya relación da coherencia a todas y cada una de estas acciones.(Estrada, 2009, pág. 21). “Un diagnóstico de comunicación es el conocimiento que se tiene del área en donde va a ser implementada una estrategia de comunicación o será receptora de una

campaña comunicacional”. Podríamos decir que el diagnóstico de comunicación es el método que analiza los canales, emisores, contenidos e impacto de la comunicación en la organización. Se aprecia que es más amplio, abarcador y acepta, por tanto, su aplicación tanto interna como externa.

### **2.2.2. Tipos de Diagnóstico de Comunicación.**

Un diagnóstico también varía en función de los aspectos que privilegia en el análisis.

Según indica (Prieto, 1985, pág. 33) “La palabra diagnóstico proviene del griego y significa distinguir, discernir, conocer. Pero para llegar a la tercera acepción es preciso pasar por las dos primeras”. El diagnóstico es en primer lugar, un ejercicio de diferenciación de los elementos de la realidad. Y en última instancia, una lectura esencial de la realidad, una lectura de sus conexiones esenciales, desde una perspectiva histórica.

Está más allá del grado de participación de los miembros de la comunidad o de la organización. (Naranjo, 2010, pág. 15).

- a) Diagnósticos que privilegian las relaciones de comunicación interna.
- b) Diagnósticos que privilegian las relaciones de comunicación externa: interinstitucional, de medios, de destinatarios o interlocutores de la organización.

#### a) De comunicación interna

Este diagnóstico privilegia en el análisis las relaciones de comunicación interna que establece la organización. Un planificador abocado a este tipo de diagnóstico deberá trabajar algunos de estos temas:

1. Identificación de actores más vinculados a la comunicación dentro de la institución.

2. Análisis de la percepción de su tarea, de su imagen de la institución, de la percepción de los otros miembros de la institución y de los interlocutores.
3. Identificación y análisis de las relaciones entre los distintos grupos que conforman la institución.
4. Análisis y evaluación de las situaciones de comunicación: espacios, momentos comunicacionales.
5. Análisis de los mensajes que produce la institución en su contenido y forma.
6. Evaluación de los flujos y recursos de comunicación de la institución: el tratamiento diferenciado de la información según los destinatarios.

Según (Naranjo, 2010, pág. 21) “Para ello el planificador deberá leer documentos, observar, realizar cuestionarios, hacer entrevistas individuales y grupales, talleres de reflexión. También puede efectuar el seguimiento y la observación de un grupo de la institución a lo largo de toda una jornada de trabajo, análisis discursivo de mensajes, analizar redes, analizar el organigrama y sociograma, etc.”

Debe apuntar no solo a la detección de problemas, sino a los resultados deseados, los obstáculos que deben eliminarse para llegar a ese fin. Este nos proporciona varias ventajas como: la información confiable acerca de los procesos de comunicación que tienen lugar en el interior de la institución.

Asimismo (Naranjo, 2010, pág. 21). “Debe también ayudar a determinar las características deseables en dichos procesos para cada institución determinada”. También le permite comparar la comunicación interna que se da dentro de la institución en diferentes momentos en el tiempo y bajo diferentes circunstancias.

Ayuda a detectar problemas ya existentes y problemas potenciales en las redes y flujos de comunicación internos en la institución, tales como cuellos de botellas y distorsiones en los procesos comunicativos. Aumenta la efectividad de la

comunicación al permitir definir líderes y patrones de comunicación, factores cuyo conocimiento facilita el diseño y difusión de todo tipo de mensajes en el interior de la institución.

Si se tiene en cuenta que el diagnóstico de comunicación supone fases para su realización, que estructuran el proceder del investigador para hacer la pesquisa y que estas consisten en: la búsqueda de datos, el análisis y la evaluación para identificar las deficiencias, para la obtención de resultados verídicos que sustenten una propuesta efectiva, en este caso, el plan de acciones de comunicación.

### **2.2.3. ¿Qué es una Estrategia de Comunicación?**

Según la definición del diccionario Laurees Usual, “Estrategia es el arte de coordinar las acciones y de obrar para alcanzar un objetivo”.

Históricamente ha habido una gran evolución en las estrategias de la comunicación. Han sido diversos los pensadores publicitarios y hombres de marketing, que en el transcurso del tiempo han dado su versión sobre el tema.

Para una organización la estrategia de comunicación es la clave del éxito. Es la forma de comunicar al público interno y externo lo que es la empresa. Para lograr una verdadera estrategia de comunicación es necesario tomar las bases de las estrategias publicitarias, que comuniquen mensajes que persuadan al mercado meta.

### **2.2.4. Las Dimensiones de la Estrategia**

La formulación de la estrategia, en consenso con el público meta, contribuirá a definir un buen horizonte temporal a mediano y/o corto plazo, de los mecanismos establecidos para alcanzar los objetivos planteados. Como lo indica (Granados, 2009. <http://martingranados.es/2009/04/12/las-dimensiones-de-la-estrategia/>). “La -

- Estrategia como anticipación: hablar de estrategia es hablar de futuro, porque la anticipación ante la incertidumbre del futuro es el fundamento del pensamiento estratégico. Este enfoque, liderado por la llamada escuela sistémica del management, pone de relieve la capacidad del hombre como intérprete de su presente y hacedor de su propio futuro.
  
- La estrategia como decisión: entender la estrategia como un conjunto de decisiones es sin duda, un enfoque correcto, que viene respaldado por la teoría de los juegos y por la teoría de la decisión.
  
- La estrategia como método: desde este enfoque metodológico, la estrategia debe responder a la pregunta: ¿Cómo alcanzo los objetivos asignados? ¿Qué pasos tengo que dar?
  
- La estrategia como posición y como ventaja: todo camino (método) nos lleva a ocupar una posición. Este enfoque posicional presenta a su vez dos corrientes: una concepción estática que pone énfasis en una buena localización, se podría calificar también como topográfica y conecta con otra dimensión: la estrategia como marco y una concepción proyectiva que nos habla del camino que hay que recorrer para ocupar una posición.
  
- La estrategia como marco de referencia: pone el énfasis en la capacidad de la estrategia para acotar territorios de actuación, indicando el camino que se desea recorrer y desautorizando otros campos de actividad.
  
- La estrategia como perspectiva y visión: la fuerza de una visión consiste en desencadenar todos los procesos subsiguientes de tácticas, planes, programas acciones y revisiones.



- La estrategia como discurso y lógica de acción: si la estrategia es capaz de enmarcar conductas es porque su discurso conlleva una lógica de la acción que no sólo compromete la conducta presente, sino también, y sobre todo, las acciones venideras que de esa lógica se derivan. La moderna narrativa tiene el mérito de haber recuperado esta dimensión discursiva de la estrategia al señalar que el objeto de toda estrategia radica en decir un hacer en forma de designio.

### **2.2.5. Estrategias Comunicacionales para Instituciones Estatales**

Para (Ramirez, 2007, pág. 43) las estrategias comunicacionales “Son el conjunto de técnicas de investigación, planificación, gerenciamiento y comunicación que se utilizan a lo largo de una campaña política, sea esta electoral o de difusión institucional. También se le conoce con el nombre de marketing político”.

Dentro de las técnicas que utilizan están el sondeo de opinión, estudio de mercado para conocer una sociedad y determinar la red motivacional de aceptación. Los medios utilizados para este tipo de estrategia son los medios masivos de comunicación, ya que es necesario proyectar la imagen por medio de las herramientas de comunicación audiovisual.

Por su lado indica (Escobar, 1999, pág. 5). “Dentro de la estrategia de comunicación también se definen todas las decisiones fundamentales y permanentes de la comunicación, así también coordina e integra todas las acciones estipuladas dentro del marco configurado para la estrategia”.

### **2.3. Relaciones Públicas**

Son según (Martini, 1998, pág. 56) “Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos

públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras”.

Las Relaciones Públicas implementan técnicas de negociación, marketing y publicidad para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social particular y único que debe ser estudiado con máximo esmero para que esas acciones puedan ser bien interpretadas y aceptadas por los distintos públicos a quienes se dirige un programa de Relaciones Públicas.

Esto con el fin de concordar, en todo lo posible, las orientaciones y procedimientos propios y obtener, por medio de una información amplia y difundida, una cooperación productiva y una realización más eficaz de los intereses comunes.

En la concepción de (Szalay Ríos, 2006, pág. 13), las Relaciones Públicas son “el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de la organización, y entre la organización y los demás sectores de la opinión pública, o públicos, tales como proveedores, clientes, inversionistas, gobierno y público en general, a fin de proyectar ante ellos una imagen favorable de la organización que contribuya al alcance de los objetivos de ésta.”

Por su parte, (Ramos Padilla, 2000, pág. 45) define a las Relaciones Públicas como “un conjunto de elementos coordinados entre sí, cuyo propósito es influir en la opinión pública. Es el arte o técnica de expresar los argumentos esenciales a una audiencia específica, a través de un medio adecuado, con la mayor frecuencia posible.”

En la Teoría de Relaciones Públicas, un grupo se eleva a la categoría de público cuando sus miembros se encuentran vinculados a un interés común permanente y

éstos se integran participando en objetivos, intereses y tareas de desarrollo solidario.

Existen tres formas básicas de establecer las funciones de Relaciones Públicas: (Szalay Ríos, 2006, pág. 19)

- a) Mediante una departamento, división o una persona especial dentro de la organización, que sirva exclusivamente a ella
- b) Mediante la contratación del servicio de una organización asesora independiente, especialista en Relaciones Públicas, que sirve a diferentes clientes
- c) Mediante la combinación de las formas anteriores.

### **2.3.1. Relaciones Públicas en Guatemala**

Según lo expresado por (Massis López, 2007 pág. 8) “La historia de esta disciplina en Guatemala no cuenta con la documentación o escritos que hagan una cronología que evidencie los inicios del trabajo y el desempeño de ésta”.

Las Relaciones Públicas, como tal, se remontan a los años cincuenta, pero su participación y desempeño en la sociedad eran incipientes.

Fue hasta hace aproximadamente 16 años que esta disciplina cobró fuerza y se empezó a ejercer como tal, ofreciendo a empresas, organismos gubernamentales y personas en lo individual, servicios variados que van desde coordinar el lanzamiento de un producto, pasando por la elaboración de mensajes claves, hasta convertirse en una asesoría permanente.

Actualmente funcionan más de 15 agencias de Relaciones Públicas, según un listado que aparece en la página [www.deguate.com](http://www.deguate.com).

## **2.4. Municipalidad**

En su definición más acertada (Municipalidad, 2004) "La Municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan una ciudad o un pueblo". [www.muniguate.com](http://www.muniguate.com) 10-04-2012

Una función importante de la Municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También se presta especial atención a los aspectos sociales y a buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Los recursos necesarios para proveer los servicios y realizar obra, la Municipalidad los obtiene principalmente del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto Único sobre Inmuebles (IUSI), y tasas que se cobran en algunas gestiones.

### **2.4.1. Conformación de una Municipalidad**

Según el artículo 254 de la Constitución de la República de Guatemala nos dice "Artículo 254.- (Reformado) Gobierno Municipal. El Gobierno Municipal será ejercido por un consejo, el cual se integra con el alcalde los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos".

### **2.4.2. Concejo y Gobierno Municipal**

En el Código Municipal de Guatemala se establece que "El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables

por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal”.

“El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia”.

“El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal”.

### **2.4.3. Competencias Generales del Concejo Municipal**

Además el Código Municipal de Guatemala establece que dentro las competencias que tiene el Concejo Municipal; solo se mencionan las más importantes:

- a) La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales.
- b) El ordenamiento territorial y control urbanístico de la circunscripción municipal.
- c) La convocatoria a los distintos sectores de la sociedad del municipio para la formulación e institucionalización de las políticas públicas municipales y de los planes de desarrollo urbano y rural del municipio, identificando y priorizando las necesidades comunitarias y propuestas de solución a los problemas locales.
- d) El control y fiscalización de los distintos actos del gobierno municipal y de su administración.
- e) Autorizar el proceso de descentralización y desconcentración del gobierno municipal, con el propósito de mejorar los servicios y crear los órganos institucionales necesarios, sin perjuicio de la unidad de gobierno y gestión del municipio.

- f) La preservación y promoción del derecho de los vecinos y de las comunidades a su identidad cultural, de acuerdo a sus valores, idiomas, tradiciones y costumbres.
- g) La aprobación de los acuerdos o convenios de asociación o cooperación con otras corporaciones municipales, entidades u organismos públicos o privados, nacionales e internacionales que propicien el fortalecimiento de la gestión y desarrollo municipal, sujetándose a las leyes de la materia.
- h) La promoción y mantenimiento de relaciones con instituciones públicas nacionales, regionales, departamentales y municipales.
- i) Adjudicar la contratación de obras, bienes, suministros y servicios que requiera la municipalidad, sus dependencias, empresas y demás unidades administrativas de conformidad con la ley de la materia, exceptuando aquellas que corresponden adjudicar al alcalde.
- j) La creación del cuerpo de policía municipal.

## **2.5. Historia de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala**

El municipio de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala se fundó como municipio en el mes de diciembre de 1769 cuando los vecinos del lugar entregaron en la Real Caja 326 pesos y  $22\frac{2}{3}$  maravedises, valor de 422 caballerías de tierra que compraron a la corona, más una legua de ejido; terreno que posteriormente se redujo al formarse nuevos municipios adyacentes. Como poblado ya existía desde mucho antes. La actual cabecera fue conocida por los kakchiqueles como Ucubil.

Debido a su elevación, ubicada al pie de un alto cerro, cuenta con clima frío y sano. Por el acuerdo gubernativo del 7 abril 1937, la aldea Buena Vista se segregó de San Raimundo y se anexó a San Pedro Sacatepéquez. El deslinde con San Juan Sacatepéquez se aprobó en el acuerdo del 9 noviembre 1932. [www.chimaltenango.org](http://www.chimaltenango.org). 11-04-2012.

Según lo cita Manuel Pineda Mont en su Recopilación de Leyes, "la Constituyente por decreto del 27 agosto 1836, para administración de justicia por el sistema de jurados adscribió el poblado al Circuito de San Juan Sacatepéquez".

## **2.6. Historia de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala**

En base a la información recopilada se tiene que; en el año de 1975 se fundó la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, en la 6ta Calle y 2da Avenida de la zona 1 del Municipio, la cual queda devastada al siguiente año en el terremoto de 1976, trasladándose temporalmente para la escuela primaria, por un lapso de tres meses.

De los datos que se han logrado recopilar, se deduce que la Municipalidad ha tenido una larga trayectoria pudiéndose establecer que en aquel entonces los habitantes y específicamente los mayordomos, preocupados por un sistema que los rigiera y los representara, lucharon por la consecución de un terreno para erigir una pequeña auxiliatura, en donde estuvieran los hombres que comandarían a la comunidad, hasta lograr la construcción de un edificio formal, el cual fue destruido por el terremoto de 1976. Iniciase nuevamente la construcción de un nuevo edificio, financiado por el Club Rotario de Guatemala, en la cual funcionaba en ese entonces.

En cuanto a la forma de elegir a los ciudadanos que han representado a la Municipalidad y por ende a la comunidad, ha sido de la siguiente forma: del año 1920 al año 1935, se elegía a dos alcaldes para ocupar el puesto de primero y segundo alcalde respectivamente.

De 1936 a 1944, se le dio el nombre de Junta Municipal, de los años 1945 a 1982 se nombró a una persona como intendente y a sus colaboradores se les daba el nombre de concejales.

De 1958 a 1982, aparece nuevamente la elección popular. Con el golpe militar dado el 23 de Marzo de 1982, cambia nuevamente el sistema de gobierno municipal, pues en este año es nombrado por el Presidente de la República un alcalde y un vicealcalde, habiendo finalizado hasta aquí la elección popular y siendo nombrado para el efecto como alcalde al Doctor Ramiro Joaquín Quiyuch y como vicealcalde al señor José Domingo García García, quienes en aquel tiempo fungían como tales.

Desde el año de 1893 a la fecha 2012 han ocupado el cargo de alcalde en sus diferentes denominaciones, 56 ciudadanos sampedranos. Es así como se inició la historia de los gobiernos municipales, quienes lucharon por lograr el bienestar y desarrollo de San Pedro Sacatepéquez, municipio del departamento de Guatemala, dejando diferentes obras realizadas.

Por crecimiento y cambios la Municipalidad se trasladó al nuevo edificio municipal en la 6ta Calle y 1era Avenida de la Zona 1.

Dentro de los servicios prestados por la Municipalidad los cuales no han sufrido mayores cambios en el transcurso de los años ya que podemos encontrar los siguientes:

- Servicios de agua potable.
- Servicio sanitario.
- Servicio de drenaje.
- Limpieza de calles y avenidas.
- Impuesto sobre inmuebles IUSI.
- Actas de sobrevivencia.

(Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, 2012)



*Marco Metodológico*

## **CAPÍTULO III**

### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó la investigación mixta, ya que el objetivo es determinar si con la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, se logrará satisfacer las necesidades de comunicación actuales de los habitantes de este municipio y al mismo tiempo si se logra crear una interacción entre las autoridades municipales y sus habitantes; esto con el fin de poder mejorar la comunicación y facilitar la información que de ella soliciten.

#### **3.2. Objetivos**

##### **3.2.1. Objetivo General:**

- Establecer por medio de un diagnóstico de comunicación de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala. La creación de una Oficina de Relaciones Públicas, que permita mejorar la comunicación que se da entre los vecinos y la Municipalidad.

##### **3.2.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar qué tipos de problemas de comunicación que existen actualmente dentro de la Municipalidad.
- Definir cuáles son las principales causas de la falta de comunicación entre las autoridades municipales y los vecinos.

- Proponer una estrategia de comunicación que se ejecute a través de la oficina de relaciones públicas.

### 3.3. Población

Se realizó un muestreo de los vecinos, enfocándose en el casco urbano central de las zonas 1, 2, 3 y 4 de San Pedro Sacatepéquez, tomando en cuenta únicamente a las personas mayores de edad que son 19,320 según el Tribunal Supremo Electoral de Guatemala TSE, en su edición 2011 que es el más actualizado hasta la fecha.

### 3.4. Muestra

La muestra fue calculada en base a la siguiente fórmula: (Vásquez Gómez, 2007 pág. 13).

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población total

d= Nivel de precisión, 0.05 que indica que los resultados obtenidos tienen el 95% de confiabilidad y para lo cual se utilizó una varianza máxima.

$$\frac{19,320}{19,320 \times 0.05^2 + 1} = \frac{19,320}{49.3} = 394.2 \quad \mathbf{n = 394}$$

### 3.5. Técnica

Se utilizaron como técnicas de recolección de datos, de campo y encuestas.

### **3.6. Instrumento**

Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado con 10 preguntas abiertas y cerradas hacia los vecinos así como al Alcalde Municipal de San Pedro Sacatepéquez y a la encargada de la oficina de atención al ciudadano.

### **3.7. Procedimiento**

- Se visitó el Municipio de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala y se realizó un acercamiento con los vecinos escogidos al azar.
- Se llevó a cabo visitas en las zonas 1, 2, 3, y 4, para poder conocer su opinión acerca del funcionamiento de la Municipalidad.
- Se pasó un cuestionario al Alcalde Municipal para determinar los aspectos más importantes de la Municipalidad, en temas de comunicación interna y externa.
- Se investigó cuáles son los medios de comunicación más utilizados para hacer del conocimiento de la población los principales proyectos o actividades que se realizaran por parte de la Municipalidad.
- Los cuestionarios se pasaron a hombres y mujeres mayores de edad que viven en el casco central del municipio de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

- Cada pregunta del cuestionario fue previamente analizada para que al ser respondida se obtuviera la mayor cantidad de información en cuanto al flujo de comunicación que se da entre la Municipalidad y sus vecinos.
- De cada pregunta planteada en el cuestionario se realizaron gráficas porcentuales las cuales demostraron los resultados del mismo.

# *Análisis de Resultados*

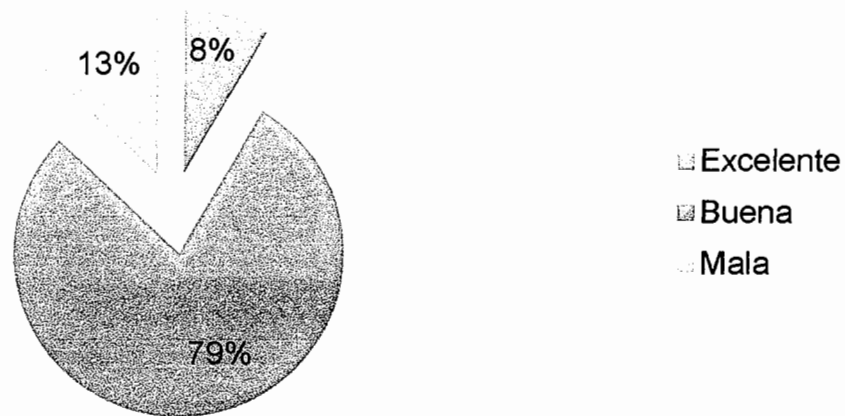
## CAPÍTULO IV

### 4. Análisis de Resultados

Con la información obtenida se detectaron los principales problemas que tiene la Municipalidad para comunicarse correctamente con la población y se creó un plan para implementar una Oficina de Relaciones Públicas que se encargue de satisfacer las necesidades de comunicación de los habitantes de este municipio y de la Municipalidad y así poder crear una interacción entre las autoridades municipales y sus habitantes; esto para poder mejorar la comunicación y facilitar el acceso a la información que se solicite en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

1. ¿Qué imagen tiene usted de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala?

**Gráfica 1**

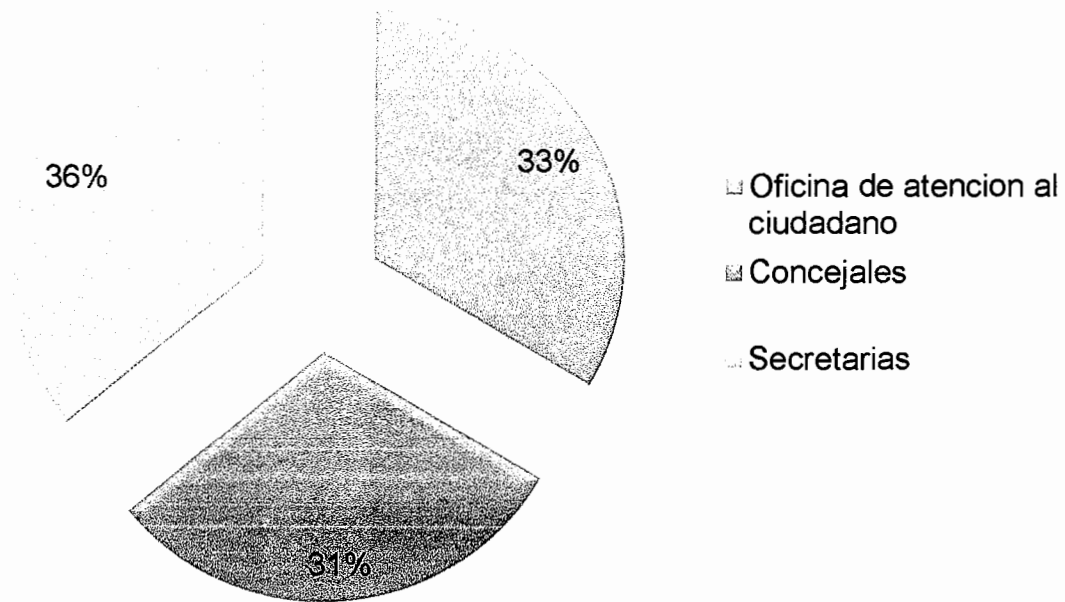


Población: 19,320		Muestra: 394	
Excelente	Buena	Mala	
33 personas = 8.37 %	310 personas = 78.68 %	51 personas = 12.94 %	

La gráfica 1 muestra la aceptación de la mayoría de los vecinos hacia el trabajo que desempeña actualmente la Municipalidad.

2. ¿A dónde se dirige cuando necesita información de los proyectos de la Municipalidad?

**Gráfica 2**



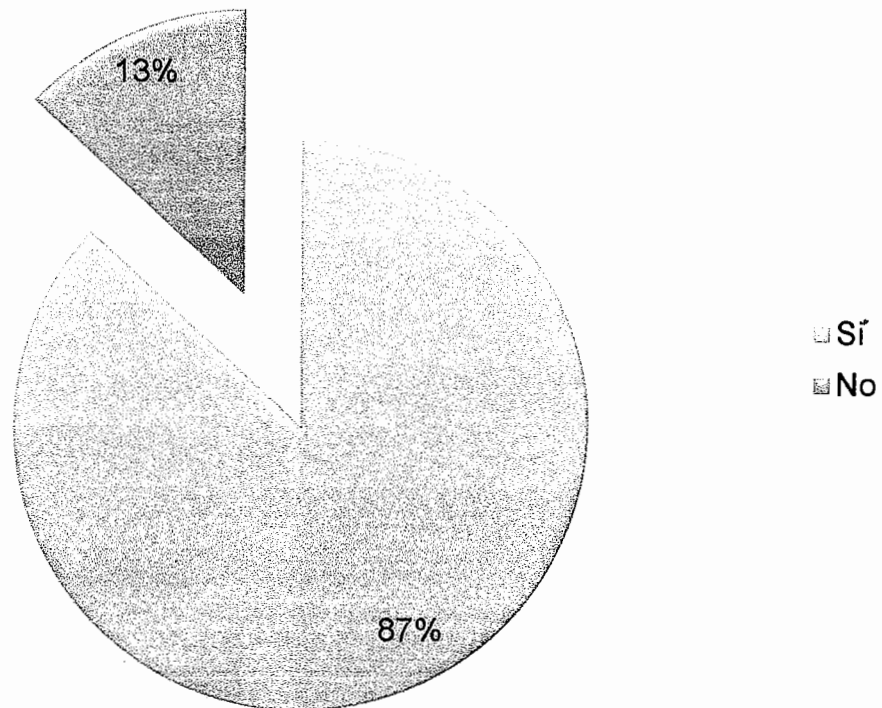
Población: 19,320		Muestra: 394	
Oficina de atención	Concejales	Secretarías	
132 personas = 33.50 %	121 personas = 30.71 %	141 personas = 35.78 %	

La gráfica 2 refleja en un alto porcentaje la preferencia de la población hacia las secretarías para pedir información, en lugar de ir hacia la oficina de atención al ciudadano, esto refleja un problema de funcionamiento por parte de dicha oficina.



3. ¿La información que recibe es la que usted solicito?

**Gráfica 3**

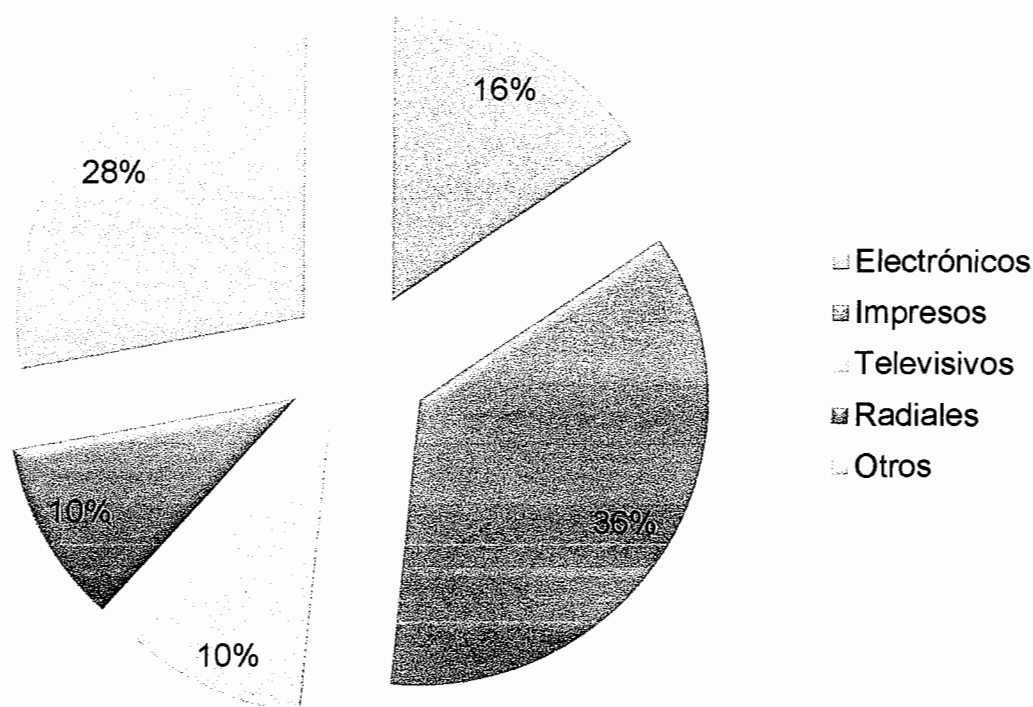


Población: 19,320	Muestra: 394
Sí	No
342 personas = 86.80 %	21 personas = 13.19 %

La gráfica 3 nos muestra que la información que recibe la mayoría de habitantes es la que buscaban obtener.

4. ¿Qué medios de comunicación utiliza la Municipalidad para informar a los vecinos de los proyectos que está ejecutando?

**Gráfica 4**

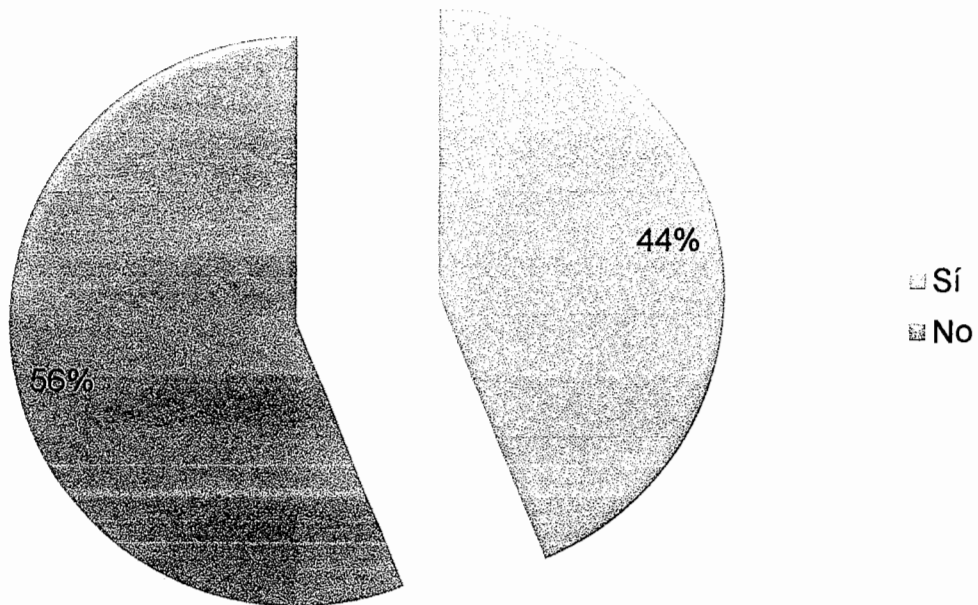


Población: 19,320			Muestra: 394	
Electrónicos	Impresos	Televisivos	Radiales	Otros
61 personas	142 personas	40 personas	41 personas	110 personas
15.48 %	36.04 %	10.15 %	10.40 %	27.91 %

La gráfica 4 indica que la Municipalidad utiliza varios medios de comunicación para transmitir información, con un mayor porcentaje los medios impresos, seguido de otros medios de comunicación, le siguen los medios electrónicos y casi con el mismo porcentaje los medios radiales y televisivos.

5. ¿Se comunica correctamente a la población acerca de los proyectos que ejecuta la Municipalidad?

**Gráfica 5**

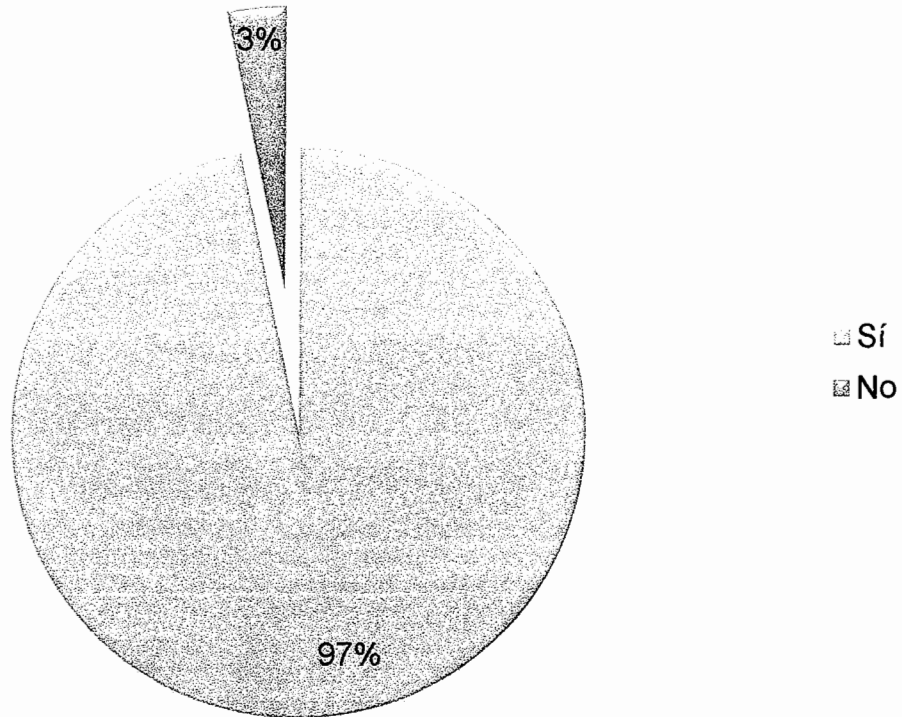


Población: 19,320	Muestra: 394
Sí	No
173 personas = 43.90 %	221 personas = 56.09 %

La gráfica 5 muestra que la población indica en un porcentaje mayor, que la Municipalidad no informa correctamente acerca de los proyectos que se están ejecutando o que serán ejecutados.

6. ¿Es importante que exista una buena comunicación entre la corporación municipal y los vecinos?

**Gráfica 6**

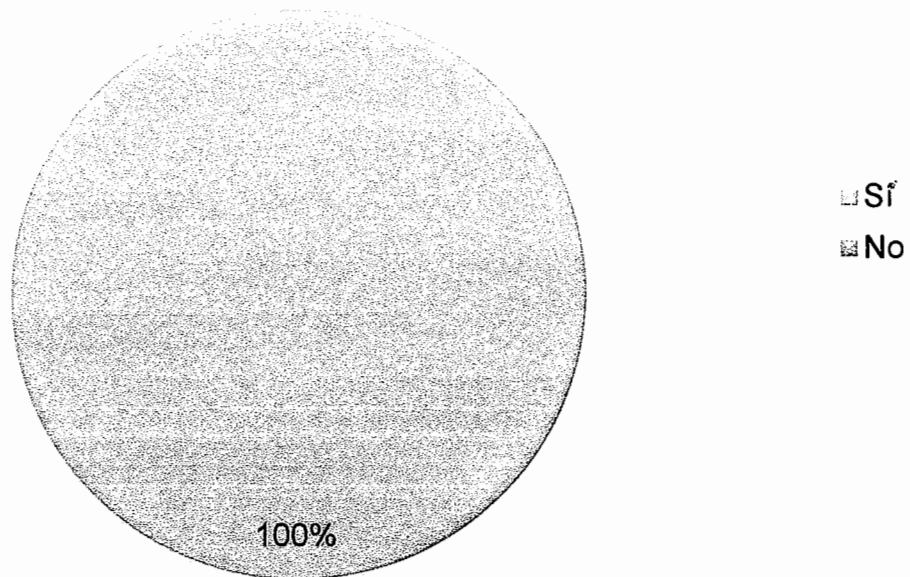


Población: 19,320	Muestra: 394
Sí	No
381 personas = 96.70 %	13 personas = 3.29 %

En la gráfica 6 indica que la mayoría de la población encuestada está de acuerdo en que la Municipalidad debería de tener una muy buena comunicación que funcione entre ambas partes.

7. ¿Sería de mucha utilidad promover una Oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad?

**Gráfica 7**

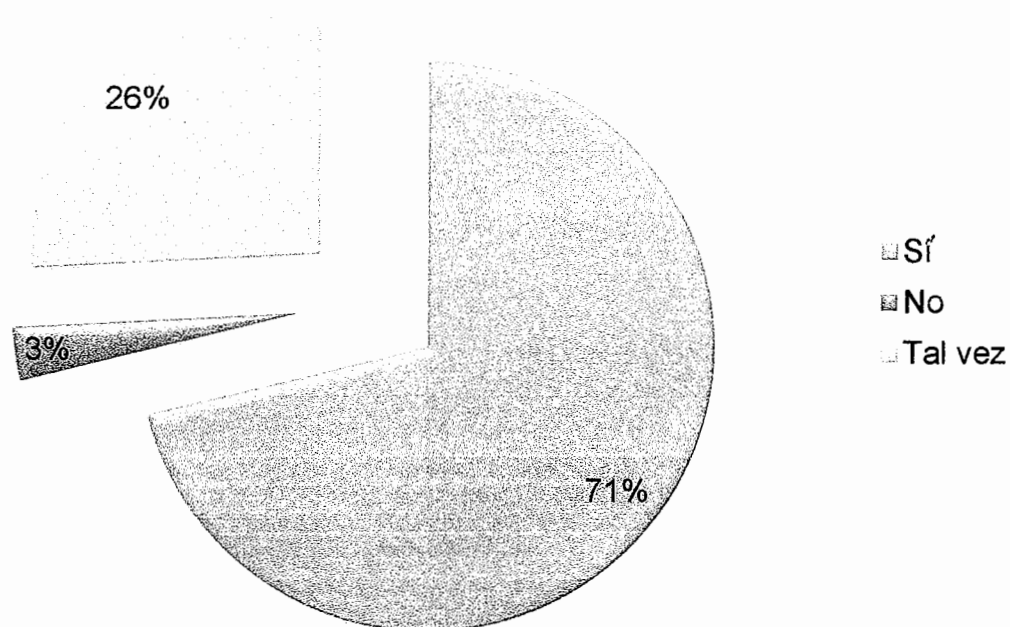


Población: 19,320	Muestra: 394
Sí	No
394 personas = 100 %	0 personas = 0 %

En la gráfica 7 el total de los encuestados indica que está de acuerdo en que se implemente una Oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad, para mejorar la interacción entre las partes involucradas.

8. ¿Se acercaría usted a solicitar información si existiera la Oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad?

**Gráfica 8**

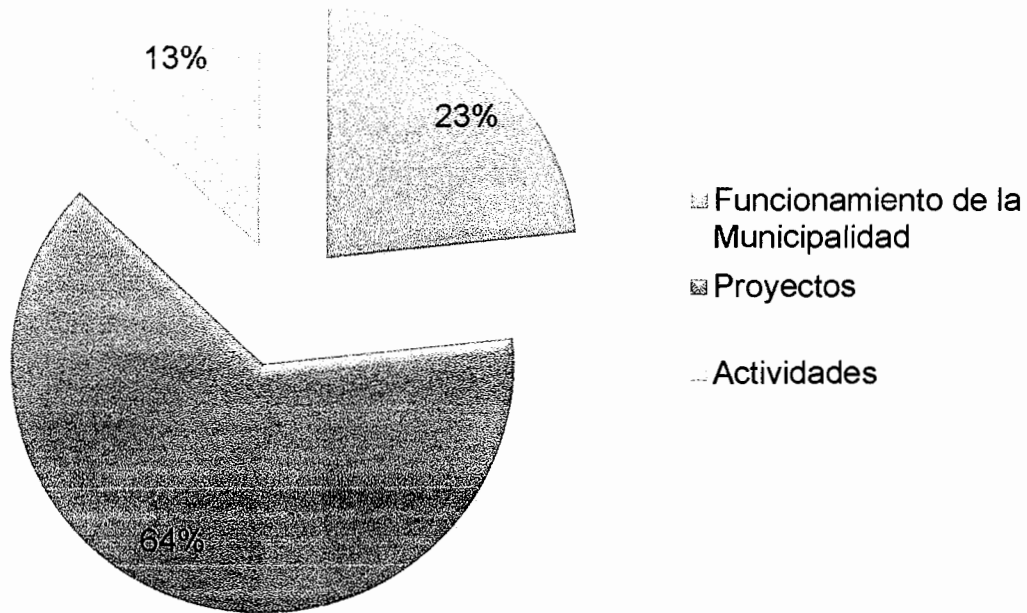


Población: 19,320		Muestra: 394	
Sí	No	Tal vez	
281 personas = 71.31 %	12 personas = 3.504 %	101 personas = 25.63%	

La gráfica 8 muestra el interés que tiene la población por la información que se manejaría en la Oficina de Relaciones Públicas.

9. ¿Qué tipo de información le gustaría si se implementara la Oficina de Relaciones Públicas?

**Gráfica 9**

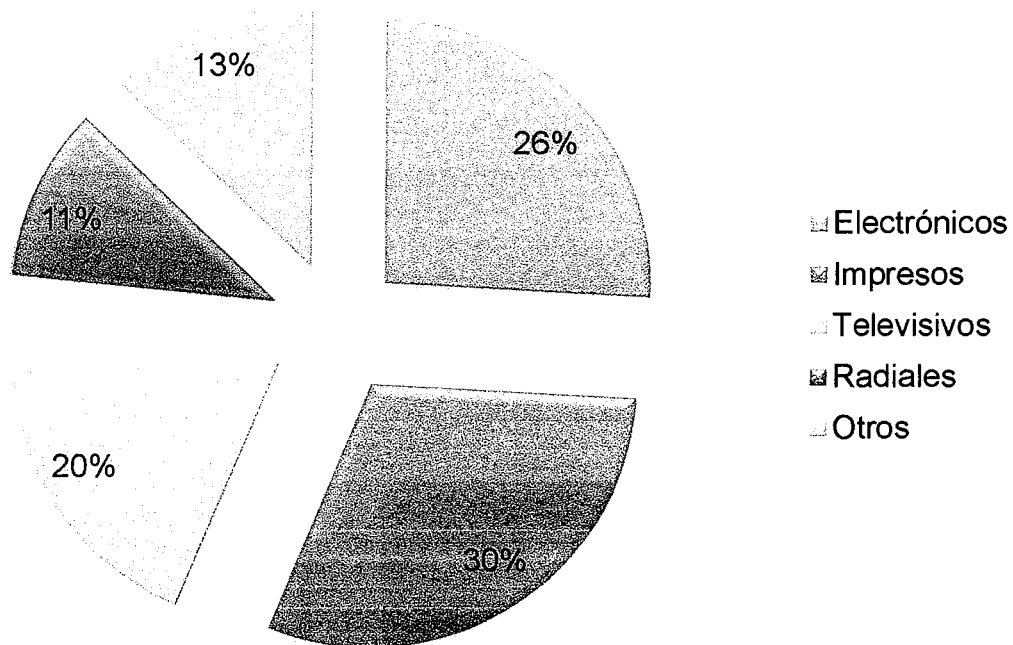


Población: 19,320		Muestra: 394	
Funcionamiento Municipal.	Proyectos	Actividades	
92 personas = 23.35 %	251 personas = 63.70 %	51 personas = 12.94%	

En la gráfica 9 la mayoría indica que la información que esperan encontrar en la Oficina de Relaciones Públicas es acerca de los proyectos municipales, luego acerca del funcionamiento de la Municipalidad y por último las actividades que realiza la Municipalidad.

10. ¿A través de qué medios de comunicación le gustaría recibir la información que transmite la Municipalidad?

**Gráfica 10**



Población: 19,320			Muestra: 394	
Electrónicos	Impresos	Televisivos	Radiales	Otros
102 personas	120 personas	80 personas	42 personas	50 personas
25.88 %	30.45 %	20.30 %	10.65 %	12.69 %

La gráfica 10 refleja que la mayoría de habitantes prefieren recibir información por medios impresos en primer lugar, también indican que los medios electrónicos serian un buen canal de comunicación, en tercer lugar aparece la televisión, seguida de la radio y otros medios de comunicación.



**4.1. Análisis de los cuestionarios al Alcalde Municipal y la encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano.**

<p><i>Doctor Rodrigo Buch Granados, Alcalde Municipal de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.</i></p>	<p><i>señorita Claudia Chuquiej, encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano</i></p>
<p>El Alcalde Municipal indicó que la imagen que tiene actualmente en el campo de comunicación la Municipalidad desde la perspectiva interna y externa es buena.</p> <p>En los últimos dos años se ha transmitido la información a través de la oficina de atención al ciudadano, directamente en cada una de las oficinas o por medio del acceso a la información pública.</p> <p>Los medios de información que utilizan para informar acerca de los proyectos que está ejecutando la Municipalidad son principalmente radiales así como otros.</p> <p>Internamente la Municipalidad utiliza medios electrónicos y escritos.</p> <p>La razón principal de comunicación es informar del funcionamiento de la Municipalidad y de la inversión de los</p>	<p>Ella indica que actualmente la imagen que proyecta la Municipalidad es positiva.</p> <p>Considera que no se informa correctamente al público en el departamento de comunicación de la Municipalidad.</p> <p>La información que se transmite desde su cubículo es en su mayoría acerca de la ubicación de oficinas dentro de la Municipalidad.</p> <p>Indica también que la comunicación no cumple su papel principal ya que no se informa de los proyectos que ejecuta la municipalidad así como sus actividades.</p> <p>Al igual que el Alcalde ella indica que si se creara la Oficina de Relaciones Públicas mejoraría notoriamente la comunicación entre la Corporación Municipal y los vecinos ya que la</p>

<p>ingresos propios de la Municipalidad.</p> <p>El Alcalde Municipal está convencido de crear una Oficina de Relaciones Públicas, para mejorar la comunicación entre la Municipalidad y los vecinos.</p> <p>El Alcalde Municipal asegura que si se crea la oficina la gente se acercaría para informarse de las actividades de la Municipalidad y cree que los principales medios de comunicación que se deberían utilizar son: la televisión, la radio y acceso a la información pública.</p>	<p>población podría involucrarse directamente en las actividades promovidas por la Municipalidad. Además de ser un buen intermediario entre las autoridades municipales y los vecinos.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Con el cuestionario que respondió el Alcalde Municipal Rodrigo Buch Granados, se detectaron los principales problemas de comunicación que tiene la Municipalidad debido a la ausencia de medios de comunicación a nivel interno y externo esto provoca que no se informe correctamente, además de no contar con un solo lugar donde se reúna toda la información.

Al mismo tiempo se definieron los medios de comunicación que se utilizarán para canalizar la información que se transmitirá a la población.

El Alcalde Municipal de San Pedro Sacatepéquez, está en total acuerdo con la creación de la Oficina de Relaciones Públicas, ya que indicó que esta sería de mucha ayuda para facilitar y mejorar la comunicación entre los vecinos y la corporación municipal y sería el principal ente para socializar todas las actividades y proyectos que se ejecutan por parte de la Municipalidad.

Con el cuestionario que respondió la señorita Claudia Chuquiej, encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano, se pudo observar los problemas de comunicación que tiene la Municipalidad y los vecinos, debido a la falta de información en esta oficina de todas las actividades y proyectos que ejecuta la Municipalidad, ella indicó que los problemas de comunicación son a nivel interno y externo, ya que la oficina no cuenta con toda la información de la Municipalidad y esto dificulta informar correctamente a los vecinos y a los miembros de la corporación municipal.

La señorita Claudia Chuquiej indicó que con la creación de la Oficina de Relaciones Públicas, mejoraría la comunicación interna y externa de la Municipalidad ya que sería el lugar en donde se reuniría toda la información y la población sabrá hacia dónde dirigirse para obtener la información que necesitan.

## 4.2. Diagnóstico General

Después de analizar los resultados del estudio de campo compuesto por la encuesta que se realizó; así como los cuestionarios, se determinó la propuesta formal para la creación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, esto con el fin de dar al público una imagen positiva de la Municipalidad. Las relaciones públicas constituyen uno de los aspectos más importantes para cualquier institución; ya que a través de ellas se puede crear un vínculo positivo e interactivo hacia cualquier público.

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, es la institución encargada de administrar los recursos y a sus habitantes, ya que es el ente al cual se dirigen todos los vecinos del municipio y sus aldeas para realizar todo tipo de trámites, también para enterarse de los proyectos a ejecutarse por parte de la Municipalidad.

La Municipalidad al no contar con una Oficina de Relaciones Públicas, se le dificulta la comunicación directa con los vecinos y esto conlleva a la no detección y no logra priorizar las necesidades más importantes de los vecinos, también le es muy difícil socializar al máximo los proyectos que realiza en el municipio; además se le dificulta dar a conocer campañas de prevención y conservación de los recursos con los que cuenta el municipio.

Se recomendaron así mismo los medios de comunicación a través de los cuales se debe priorizar el envío de la información que se les transmitirá a los vecinos de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, en el orden de aparición del cual han sido indicados por los encuestados.

Medios impresos.

Medios electrónicos.

Medios televisivos y radiales.

### **4.3. Conclusiones**

1. Actualmente la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala no cuenta con una Oficina de Relaciones Públicas como parte de su estructura administrativa.
2. Con la investigación de campo que incluyó encuestas y entrevistas tanto a los vecinos como al alcalde municipal y a la encargada de la oficina de atención al ciudadano, se puede afirmar que es factible llevar a cabo el proyecto de la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas.
3. Se determinó los medios de comunicación a través de los cuales se enviara la información y así mismo el tipo de información que se les transmitirá a los vecinos de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.
4. Una de las ventajas que se tendría al momento de impulsar una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad es el espacio físico con que se cuenta y el buen uso que se podría hacer de los recursos que ya existen en la oficina de atención al ciudadano ya que ella cuenta con personal y equipo; esto para incurrir en menos gastos.

#### **4.4. Recomendaciones**

1. Al momento de llevar a cabo la implementación de la Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, se recomienda que el personal que labore en ella tenga, vocación de servicio y una preparación profesional.
2. Que se tomen en cuenta la opiniones de los vecinos en el sentido de que quienes atiendan lo referente a relaciones públicas lo hagan con un tipo de comunicación más personalizada y efectiva es decir dar la información que se les solicite y de forma rápida ya que ellos son el público objetivo al que se deberán.
3. Al crearse una Oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad, se solicitara a la misma el apoyo por parte de los miembros del consejo municipal, así mismo el de todos los trabajadores internos y externos, para la realización de un mejor material de comunicación.
4. Las personas que se encarguen de un proyecto como este, deben tomar en cuenta los gustos e intereses de los vecinos y así podrán poner en práctica la realización de actividades para el gusto de la población en general, ya que dependiendo del tipo de actividades se puede obtener más o menos participación por parte de todos los habitantes del municipio y sus aldeas.

## **Propuesta**

### **4.5. Propuesta Para la Implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.**

La creación de un Departamento de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala es de vital importancia para la institución, ya que es importante mantener un ambiente sano dentro de la misma, por tanto las relaciones públicas son la disciplina que sirve de apoyo y soporte en toda institución, colaborando a través de sus conocimientos y técnicas comunicacionales, brindando así un compendio de actividades para sus diversos públicos; tanto interna como externamente por ser el ente del Estado responsable del gobierno del municipio.

### **4.6. Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Relaciones Públicas.**

#### **4.6.1. Finalidad**

El presente Manual de Organización y Funciones tiene por finalidad identificar, desarrollar y armonizar la Estructura Organizativa y las funciones de los órganos que lo integran, determinando las líneas de autoridad y responsabilidad, así como las funciones y la relación entre los órganos que la integran.

#### **4.6.2. Alcance**

El ámbito de aplicación del presente Manual es de competencia de todo el personal que labora en la Oficina de Información y Relaciones Públicas.

### **4.6.3. Objetivo**

Tiene como objetivo conducir y dirigir el sistema de Comunicación Social, Imagen Institucional y Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala; además difunde e informa sobre las diversas actividades administrativas; así como los proyectos que se ejecutan por parte de la Institución.

### **4.6.4. Funciones Generales de la Oficina**

- a) Proponer al alcalde municipal la política de Imagen Institucional y comunicación con la opinión pública y supervisar su ejecución.
- b) Conducir el sistema de información externa e interna de la Municipalidad.
- c) Difundir las acciones y logros de la Municipalidad.
- d) Apoyar las acciones del Comité de Desarrollo Municipal y Comunal.
- e) Coordinar y apoyar a los órganos de la Municipalidad a lograr una efectiva comunicación o información de sus actividades y propósitos.
- f) Cumplir con otras funciones que le asigne el Alcalde Municipal y su Consejo Municipal.

### **4.6.5. Estructura Orgánica**

Órgano de dirección

- Dirección de la Oficina de Información y Relaciones Públicas.

Órganos de línea

- Unidad de Información.
- Unidad de Relaciones Públicas.



#### **4.6.6. Relaciones**

##### *Línea de Autoridad.*

La Oficina de Información y Relaciones Públicas depende del Alcalde Municipal y está representada por el Director de la Oficina de Información y Relaciones Públicas; y así también ejerce autoridad sobre el personal del órgano a su cargo.

##### *Línea de Responsabilidad.*

Es responsable de la conducción de todo el sistema de información y de la Imagen Institucional de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez.

##### *Línea de Coordinación.*

Coordina internamente con todos los órganos de la Municipalidad y externamente con los medios de difusión, instituciones culturales, científicas y tecnológicas, instituciones del estado e instituciones privadas, así como organismos nacionales e internacionales similares, e interactúa con los vecinos y ciudadanos del municipio de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

#### **4.6.7. Cuadro de Distribución de Personal**

##### *Dirección*

- Director de la Oficina de Información y Relaciones Públicas.
- Sub-director de la Oficina de Información y Relaciones Públicas.
- Secretaria.

##### *Unidad de información*

- Jefe de Unidad.
- Periodista.
- Operador en Central Telefónica.
- Fotógrafo.

### *Unidad de relaciones públicas*

- Director de la Oficina de Relaciones Públicas.
- Sub-director de la Oficina de Relaciones Públicas.
- Auxiliar de Publicaciones.

## **4.7. Los Órganos Componentes**

### **4.7.1. La Dirección**

#### **Funciones Específicas del Director de la Oficina**

##### *Denominación del cargo:*

Director de la oficina de comunicación, información y relaciones públicas.

##### *Naturaleza del cargo:*

Planificación, dirección y coordinación de actividades de un sistema de comunicación social.

##### *Función específica del cargo:*

- a) Conducir el Sistema de Comunicación Social y Relaciones Públicas de la Municipalidad y proyectar la imagen institucional.
- b) Establecer nexos de comunicación e información entre la Municipalidad y organismos externos a ella, con fines de cooperación y promoción de eventos que programe la Municipalidad.
- c) Planear, dirigir y ejecutar programas de comunicación, información y de relaciones públicas de la Municipalidad.
- d) Coordinar los programas de carácter multisectorial en los que participen la corporación municipal y los vecinos.
- e) Proponer y organizar eventos culturales, científicos y tecnológicos de otra índole dentro y fuera de la Municipalidad.
- f) Coordinar el desarrollo de los proyectos ejecutados desde la Municipalidad.

- g) Recibir y atender a los vecinos, visitantes extranjeros o nacionales así como a delegaciones Oficiales que hayan establecido relaciones de cooperación y actividades culturales con la Municipalidad.
- h) Elaborar el plan de trabajo y sus respectivas evaluaciones dentro de la Oficina.
- i) Cumplir otras funciones afines al cargo y otras que asigne el Consejo Municipal.

*Línea de Dependencia:*

Depende jerárquicamente del Alcalde Municipal.

*Requisitos mínimos:*

- Licenciado en Comunicación Social.
- Tener estudios relacionados con la especialidad.

#### **4.7.2. Funciones Específicas de la Secretaria del Director**

*Denominación del cargo:*

Secretaria.

*Naturaleza del cargo:*

Ejecución y supervisión de actividades de apoyo secretarial.

*Funciones específicas del cargo:*

- a) Organizar y controlar el trámite documentario y el archivo de la Oficina.
- b) Recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia que ingresa y sale de la Oficina.
- c) Mantener actualizado el archivo de documentos clasificados de la Dirección.
- d) Formular el cuadro anual de necesidades de la Oficina.
- e) Preparar la documentación para el despacho con el Director.
- f) Recibir y atender al público que concurre a la Oficina.

- g) Preparar la agenda de citas, llamadas telefónicas, reuniones y entrevistas del Director.
- h) Tomar el dictado en taquigrafía de lo que indique el Director.
- i) Realizar el control y seguimiento de los expedientes y documentación derivados para informe o respuesta de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad.
- j) Coordinar con el personal que trabaja en la Oficina el cuidado, el buen estado de los bienes y uso de los enseres, así como mantener el aseo y limpieza de los ambientes físicos.
- k) Organizar, coordinar y supervisar las labores de apoyo administrativo que realizan otras secretarías de la Dirección.
- l) Consolidar, tramitar y distribuir a las Unidades Orgánicas los distintos comunicados que se elaboren dentro de la oficina.
- m) Cumplir las otras funciones afines al cargo, que le asigne el Director.

*Línea de Dependencia:*

Depende directamente del Director de la Oficina.

*Requisitos Mínimos:*

- Instrucción secundaria completa y título de secretaria.
- Experiencia en la interpretación de idiomas (español - kakchikel).
- Experiencia en labores administrativas de la Oficina.
- Capacitación en curso de procesamiento de textos, hoja de cálculo, presentaciones, etc.

#### **4.7.3. Unidad de Información**

##### **Funciones Generales de la Unidad**

Dirigir el sistema de comunicación social e imagen institucional e informar sobre las actividades de la Municipalidad.

#### **4.7.4. Funciones Específicas del Jefe de la Unidad**

*Denominación del cargo:*

Jefe de unidad de información.

*Naturaleza del cargo:*

Dirección de programas del sistema de comunicación social.

*Funciones específicas del cargo:*

- a) Coordinar, programar y supervisar la información y divulgación de las publicaciones de la Municipalidad.
- b) Coordinar con el Director de la Oficina de Información y Relaciones Públicas el desarrollo de las conferencias de prensa que se realicen en la Municipalidad.
- c) Supervisar el buen uso del archivo de comunicación y el servicio del equipo audiovisual.
- d) Dirigir, supervisar y evaluar el trabajo del personal a su cargo.
- e) Elaborar en coordinación con los profesionales de su unidad los materiales informativos para la edición de comunicados oficiales de prensa, así como la redacción de artículos periodísticos para su publicación en los medios de difusión escritos, electrónicos, televisivos y radiales.
- f) Asistir a los actos oficiales de la Municipalidad para cubrir información que se genere.
- g) Participar en las actividades oficiales de la Municipalidad acorde con el protocolo establecido.
- h) Realizar visitas a organismos nacionales con el objeto de establecer vínculos de cooperación e intercambio de información.
- i) Otras que le asigne el Director.

*Línea de Dependencia:*

Depende directamente del Director.

*Requisitos mínimos:*

- Título profesional universitario en Ciencias de la Comunicación.
- Experiencia en la conducción de programas administrativos relacionados con el área.

*Alternativa:*

Poseer una combinación equivalente de formación universitaria y experiencia.

#### **4.7.5. Funciones Específicas del Periodista**

*Denominación del cargo:*

Periodista o Comunicador Social.

*Naturaleza del cargo:*

Supervisión y/o ejecución de actividades de redacción e información.

*Funciones específicas del cargo:*

- a) Programar, coordinar, seleccionar y preparar material informativo para los diversos medios de comunicación.
- b) Confeccionar material periodístico en base a lineamientos generales que se le proporcione.
- c) Preparar boletines, crónicas, revistas, folletos.
- d) Informar sobre el desarrollo de sus actividades.
- e) Asistir a actos oficiales y/o conferencias de prensa para cubrir la información.
- f) Seleccionar material fotográfico y películas para la ilustración de artículos periodísticos.

*Línea de Dependencia:*

Depende directamente del jefe de la Unidad.

*Requisitos mínimos:*

- Título profesional universitario de periodista o comunicador social.

- Experiencia en labores periodísticas.

#### **4.7.6. Funciones Específicas del Operador de la Central Telefónica**

*Denominación del cargo:*

Operador de central telefónica.

*Naturaleza del cargo:*

Supervisión y ejecución de labores operativas de transmisión y recepción de mensajes telefónicos.

*Funciones específicas del cargo:*

- a) Ejecutar las labores de operación de transmisiones y recepción de mensajes telefónicos.
- b) Supervisar y coordinar con los servicios correspondientes para el mantenimiento y reparación de la central telefónica.
- c) Impartir enseñanza técnico-práctico del manejo de centrales telefónicas.
- d) Operar la central telefónica transmitiendo las llamadas telefónicas a los diversos anexos.

*Línea de Dependencia:*

Depende directamente del Jefe de Unidad de Información.

*Requisitos mínimos:*

- Instrucción secundaria y haber recibido entrenamiento práctico en operación de centrales telefónicas.
- Experiencia en operación de centrales telefónicas.

*Alternativa:*

Poseer una combinación equivalente de formación y experiencia.

#### **4.7.7. Funciones Específicas del Fotógrafo**

*Denominación del cargo:*

Fotógrafo.

*Naturaleza del cargo:*

Ejecución de labores variadas de fotografía.

*Funciones específicas del cargo:*

- a) Preparar equipos y material visual y bibliográfico.
- b) Fotografiar a personas, objetos, ceremonias, eventos académicos, deportivos y acontecimientos que se realicen dentro y fuera de la Municipalidad.
- c) Imprimir material fotográfico y retocarlo.
- d) Efectuar el mantenimiento del equipo y material fotográfico.
- e) Realizar labores sencillas de filmación.
- f) Realizar otras labores afines que el jefe le asigne.

*Línea de Dependencia:*

Depende directamente del Jefe de Unidad de Información.

*Requisitos mínimos:*

- Instrucción secundaria completa.
- Preparación técnica en el campo de la fotografía.
- Experiencia en actividades de arte fotográfico.

*Alternativa:*

Poseer una combinación equivalente de formación y experiencia



#### **4.7.8. Unidad de Relaciones Públicas**

##### **Funciones Generales de la Unidad**

Organizar participar y ejecutar actos protocolares y de relaciones públicas de la Municipalidad y otras que extraordinariamente indique el Consejo Municipal.

#### **4.7.9. Funciones Específicas del Jefe de Unidad**

*Denominación del cargo:*

Jefe de unidad de relaciones públicas.

*Naturaleza del cargo:*

Dirigir, coordinar y asesorar la ejecución de actividades orientadas a la divulgación de información y de mejora de la imagen institucional.

*Funciones específicas del cargo:*

- a) Formular, conducir y ejecutar las actividades de protocolo y relaciones públicas de la Municipalidad.
- b) Proponer el calendario anual de eventos oficiales de la Municipalidad y otras que extraordinariamente indique el Consejo Municipal.
- c) Organizar y participar en las ceremonias oficiales de la Municipalidad.
- d) Proponer al Director de la Oficina, la organización de eventos para ilustrar, actualizar y difundir temas relativos a la evolución y desarrollo del municipio a través de la Municipalidad.
- e) Actuar como maestro de ceremonias o contratar los servicios de un maestro de ceremonias en los actos internos y externos de la Municipalidad.
- f) Recibir a los visitantes y ofrecerles la orientación correspondiente que soliciten, vinculación con las autoridades municipales y trámite documentario.
- g) Cumplir con las demás funciones que le asigne el Consejo Municipal.

*Línea de Dependencia:*

Depende jerárquicamente del Director de la Oficina de Información y Relaciones Públicas.

*Requisitos mínimos:*

- Título profesional universitario de Relaciones Públicas o Ciencias de la Comunicación o de un programa académico que incluya estudios relacionados con la especialidad.
- Experiencia en la conducción de programas administrativos relacionados con el área.

*Alternativa:*

Poseer una combinación equivalente de formación universitaria y experiencia.

#### **4.7.10. Funciones Específicas del Diseñador**

*Denominación del cargo:*

Diseñador Gráfico.

*Naturaleza del cargo:*

Ejecución de materiales orientados a la divulgación de información y mejora de la imagen institucional.

*Funciones específicas del cargo:*

- a) Diseñar y difundir materiales sobre las actividades de la institución a través de los diferentes medios de comunicación.
- b) Diseñar, elaborar y aplicar materiales en los diferentes medios a fin de mejorar las comunicaciones internas y externas.
- c) Promover el intercambio de información con otras dependencias.
- d) Desarrollar materiales de actividades sociales, culturales y deportivas de la Municipalidad.

- e) Preparar materiales de comunicación, tales como ediciones, periódico mural, boletín interno/externo y otros.
- f) Mantener actualizado la información turística para brindar una mejor orientación a los visitantes nacionales y extranjeros de las distintas actividades que se realizan dentro del municipio.
- g) Cumplir con otras funciones que le asigne el Jefe.

*Línea de Dependencia:*

Depende directamente del Jefe de Unidad de Relaciones Públicas

*Requisitos mínimos:*

- Título profesional Universitario de Diseño Gráfico o Ciencias de la Comunicación o de un programa académico que incluya estudios relacionados con la especialidad.
- Alguna experiencia en labores de la especialidad.

#### **4.7.11. Funciones Específicas del Técnico Auxiliar**

*Denominación del cargo:*

Auxiliar de publicaciones.

*Naturaleza del cargo:*

Ejecución de actividades técnicas de los sistemas administrativos.

*Funciones específicas de cargo:*

- a) Coordinar con el relacionista público las actividades que se realizan en la difusión de las actividades que programe la oficina.
- b) Repartir la información y publicaciones propias de la dependencia a cada órgano de la Municipalidad.
- c) Cuidar el registro de información de eventos que realice la Municipalidad.
- d) Preparar cuadros, gráficos y estadísticas referidas al área de su competencia.

- e) Mantener actualizado el archivo de la unidad.
- f) Apoyar en las acciones de comunicación, información y relaciones públicas.
- g) Manejar Cumplir con las otras funciones que asigne el Jefe.

*Línea de Dependencia:*

Depende directamente del Jefe de Unidad de Relaciones Públicas.

*Requisitos mínimos:*

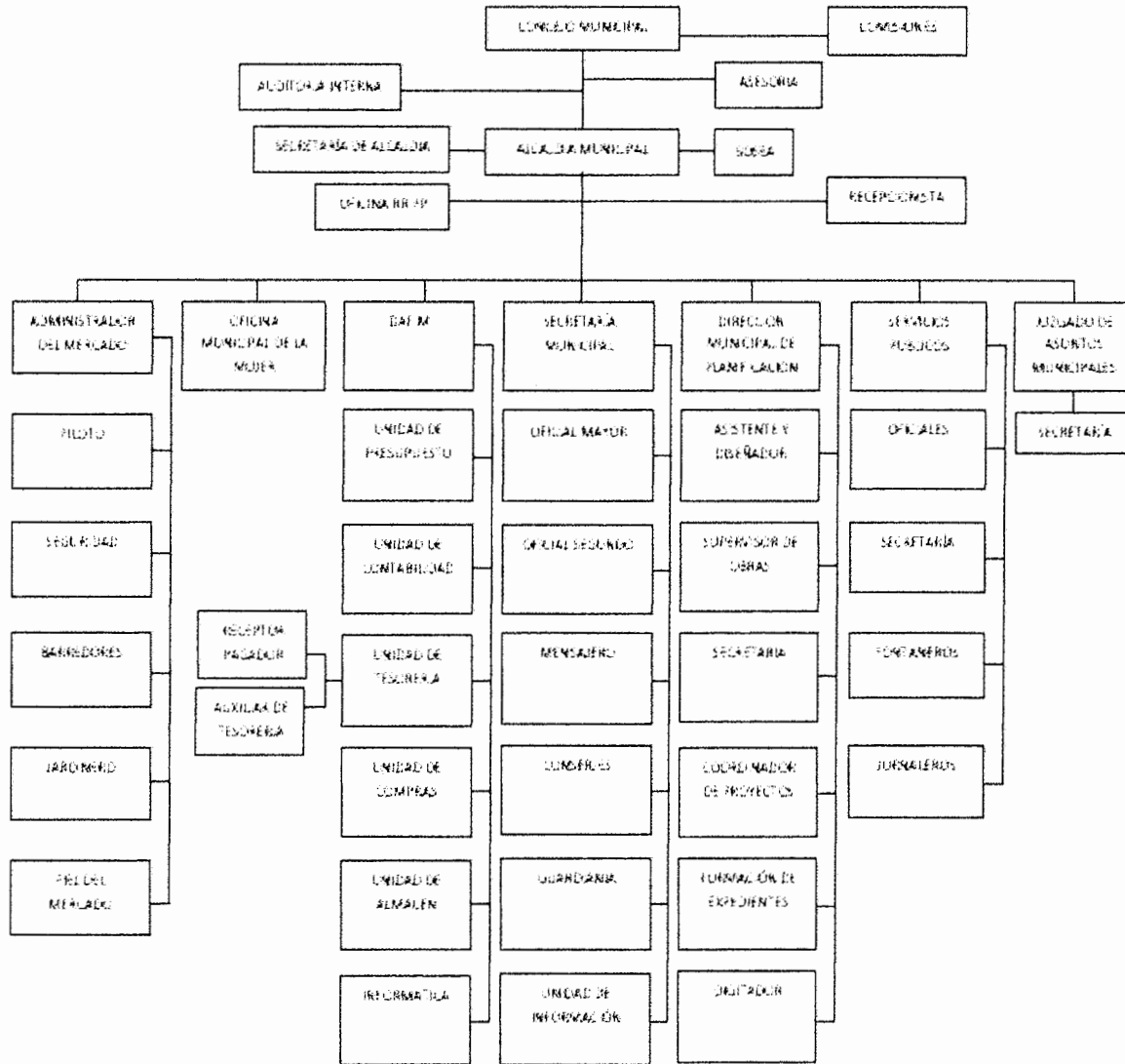
- Instrucción secundaria completa.
- Capacitación técnica en el área.
- Alguna experiencia en labores de la especialidad.

*Alternativa:*

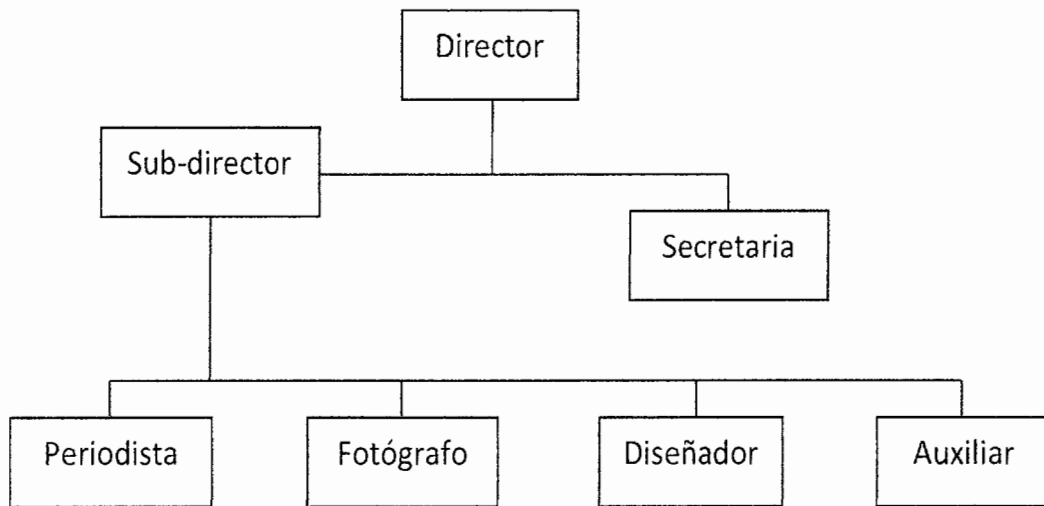
Poseer una combinación equivalente de formación y experiencia.



### 4.8.2. Propuesta del Nuevo Organigrama Para la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.



**4.8.3. Propuesta del Organigrama de la Oficina de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.**



#### 4.9. Mobiliario y Equipo

Equipo a utilizar	Cantidad	Precio
➤ Escritorio ejecutivo	1	Q. 2,799.00
➤ Escritorio secretarial	1	Q. 1,039.00
➤ Escritorio estándar	1	Q. 759.00
➤ Silla ejecutiva	1	Q. 1,299.00
➤ Silla secretarial	1	Q. 459.00
➤ Sillas de espera con apoya brazos	4	Q. 1,396.00
➤ Archivero de cuatro gavetas	1	Q. 1,199.00
➤ Computadoras de escritorio	2	Q. 11,198.00
➤ Computadora portátil	1	Q. 5,499.00
➤ Impresoras laser	2	Q. 1,598.00
➤ Fotocopiadora	1	Q. 1,999.00
➤ Cámaras digitales	2	Q. 1,798.00
➤ Cámara de video	1	Q. 1,595.00
➤ Proyector	1	Q. 4,999.00
➤ Calculadoras	2	Q. 198.00
➤ Pizarrón de pared	1	Q. 635.00
➤ Engrapadora	1	Q. 55.00
➤ Saca grapas	2	Q. 16.00
➤ Sacabocados	1	Q. 30.00
➤ Folders tamaño carta	50	Q. 50.00
➤ Folders tamaño oficio	50	Q. 65.00
➤ Papel para impresora tamaño carta	100	Q. 25.50
➤ Papel para impresora tamaño oficio	100	Q. 30.50
➤ Cinta adhesiva	4	Q. 40.00
➤ Marcadores para pizarrón	10	Q. 37.50
➤ Lapiceros	25	Q. 31.25
➤ Lápices	25	Q. 25.00
➤ CD'S	50	Q. 62.50
➤ Memorias USB	5	Q. 200.00
<b>Total</b>		<b>Q. 39,137.25</b>

Fuentes: Electrónica Panamericana  
 Librería Progreso  
 Office Depot Guatemala  
 Papelería Tivoli



# *Bibliografia*

## BIBLIOGRAFÍA

- Bastardas Boada, Albert 1995. Comunicación humana y paradigmas holísticos. Claves de razón práctica, 151, pp. 78-80.
- Berlo, David K. 1986. El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica. México. El Ateneo. 239 p.
- Brochard, Lendrevier. 1997. Estrategia de Comunicación. Enciclopedia de Publicidad. España. 699 p.
- Castañeda Mejía Yolanda Leticia. 2003. Diagnóstico y Propuesta de la Comunicación Interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación USAC Guatemala. Tesis licenciada en ciencias de la comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 109 p.
- Cerezo Ruiz, Antonio. 1977. Estadística descriptiva, introducción al análisis. Guatemala: Editorial Universitaria. 241 p.
- Celis González, Brenda Azucena. 1998. Incorporación de un área de relaciones públicas en la Superintendencia de Bancos de Guatemala. Tesis licenciada en ciencias de la comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela Ciencias de la Comunicación. 97 p.
- Definición de Estrategia. 2007. Diccionario Larousse. Copyright 2007 Larousse Editorial, S.L.
- Escobar Santiago, Ruth Gabriela. 1999. Modelo de estrategia de comunicación en el área rural, implementada en Concepción Tutuapa, San Marcos. Tesis de Licenciada en ciencias de la comunicación. Guatemala.

Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 77 p.

- Freijeiro Díez, Sara. 2005. Técnicas De Comunicación/communication Techniques: La Comunicación En La Empresa. España: ideas propias editorial. 136 p.
- Fernández Núñez, Aldara. 2007. El proceso de comunicación y tipos de comunicación. España. Daras Cherries. 10 p.
- Guatemala. Leyes, Decretos, Códigos, etc. Código Municipal de Guatemala. 2002. Guatemala: Magna Terra. 117 p.
- Guatemala. Constitución. Constitución Política de la República de Guatemala. 1993. Reformada por Acuerdo legislativo No. 18-93 del 17 de Noviembre de 1993. Guatemala: Tipografía Nacional.
- Guatemala. Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala. 2012. Breve Historia de la Municipalidad y Nomina de Algunos Ciudadanos que han Regido los Destinos de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala. Archivo Municipal.
- Gutiérrez, Carlos Bonilla. 1998. La Comunicación: Función Básica de las Relaciones Públicas. México. Editorial Trillas S.A. 109 p.
- Interiano, Carlos. 2001. Semiología y comunicación. 7° ed. Guatemala: Fénix.
- L. Wilcox Dennis. 2006. Relaciones Públicas Estrategias y Tácticas. 6° ed. España. Pearson Education. 783 p.

- Martini, Natalia. 1998. Definiendo las Relaciones Públicas. Portal de Relaciones Públicas. Argentina. NM Comunicaciones.
- Massis López, Claudia Johanna. 2007. Relaciones Públicas, una Herramienta Eficaz de Comunicación en la Difusión de Mensajes Institucionales. Tesis de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 69 p.
- Miranda, Regina y Elías Barahona. 2006. Comunicación y Cambio Social. Guatemala: USAC. 99 p.
- Naranjo Gandarilla, José Enrique y otros. 2010. Acciones Comunicativas para Fortalecer la Comunicación Interna de los Cuadros en la Formación y Desarrollo de las Reservas de Empresa Azucarera Colombia. Cuba, Universidad VLADIMIR ILICH LENIN. Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas. 78 p.
- Pérez González, Rafael Alberto. 2001. Estrategias de Comunicación. España: Ariel, Barcelona. 725 p.
- Prieto Castillo, Daniel. 1985. Diagnóstico de Comunicación: Mensajes, Instituciones, Comunidades Volumen 10 de Manuales Didácticos Ciespal. Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina Quito. Ecuador: CIESPAL. 379 p.
- Ramírez Rodríguez, Rosaura Maribel. 2007. Propuesta de una Estrategia Comunicacional Interna y Externa Para Crearle una Imagen Institucional al Museo Nacional de Arqueología y Etnología. Tesis Licenciada en Ciencias

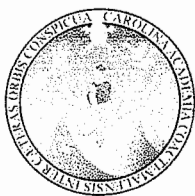
de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 135 p.

- Ramos Padilla, Carlos. 2000. La comunicación: Un punto de vista organizacional. México. Trillas. 45 p.
- Szalay Ríos, Jorge. 2006. Relaciones Públicas. Su administración en las organizaciones. México. Trillas. 130 p.
- Vásquez Gómez, Osmar Aníbal. 2007. Diagnóstico en la Comunidad de Bárcenas Villa Nueva, Acerca Del Mal Manejo de la Basura. Una Propuesta de Comunicación Alternativa Para Manipular la Basura en una Forma Ecológica. Tesis de Licenciado en Ciencias de la Comunicación., Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala. 41 p.
- Velásquez Rodríguez, Carlos Augusto. 2008. Redacción Transparente. 5° ed. Guatemala. ECO Ediciones. 154 p.
- Wells, William. 1996. Publicidad: Principios y Prácticas. s.l. Prentice Hall. 948 p.

## EGRAFÍA

- Chiliberti Hernández, Milagros. 2008. Proceso de Comunicación y Sus Elementos. [En línea]. <http://sorgalim-delaluz.blogspot.com>. [consulta 04 abril 2012]
- Copyright © 2012 [www.chimaltenango.org](http://www.chimaltenango.org). 2012. [En línea]. <http://www.chimaltenango.org/departamentos/guatemala-departamento/san-pedro-sacatepequez?showall=1>. [consulta 10 abril 2012]
- Granados, Ignacio Martin. 2009. Comunicación (Política) y Relaciones Públicas. [En línea]. <http://martingranados.es/2009/04/12/las-dimensiones-de-la-estrategia/>. [consulta 05 Febrero 2012]
- Municipalidad de Guatemala. 2012. Tu eres la Ciudad – Municipalidad de la Ciudad de Guatemala, Cumple. [En línea]. <http://mu.muniguate.com/index.php/categoryblog/38-ique-es-una-municipalidad>. [consulta 10 abril de 2012]
- Naranjo Gandarilla, José Enrique. 2010. Acciones Comunicativas Para Fortalecer la Comunicación Interna de los Cuadros en la Formación y Desarrollo de las Reservas de Empresa Azucarera Colombia. [En línea]. <http://www.eumed.net/libro/2011a/895/Diagnostico%20de%20Comunicacion.htm>. [consulta 09 abril de 2012]

*Anexas*



## ANEXOS

### Encuesta



#### UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PROYECTO DE TESIS: *Diagnóstico y Propuesta para la Creación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.*

1. ¿Qué imagen tiene usted de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala?

Excelente  Buena  Mala

2. ¿A dónde se dirige cuando necesita información de los proyectos de la Municipalidad?

Oficina de atención al ciudadano  Concejales  Secretarías

3. ¿La información que recibe es la que usted ha solicitado?

Si  No

4. ¿Qué medios de comunicación utiliza la Municipalidad para informar a los vecinos de los proyectos que se están ejecutando?

Electrónicos  Impresos  Televisivos  Radiales  Otros



5. ¿Se comunica correctamente a la población acerca de los proyectos que ejecuta la Municipalidad?

Si  No

6. ¿Es importante que exista una buena comunicación entre la Corporación Municipal y los vecinos?

Si  No

7. ¿Sería de mucha utilidad promover una oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad?

Si  No

8. ¿Se acercaría usted a solicitar información si existiera la Oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad?

Si  No  Tal vez

9. ¿Qué tipo de información le gustaría recibir si se implementara la Oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad?

Funcionamiento de la Municipalidad  Proyectos  Actividades

10. ¿A través de qué medios de comunicación le gustaría recibir la información que transmite la Municipalidad?

Electrónicos  Impresos  Televisivos  Radiales  Otros



## CUESTIONARIOS

*Cuestionario 1 Doctor Rodrigo Buch Granados,  
Alcalde Municipal de San Pedro Sacatepéquez,  
Guatemala.*



Diagnóstico y Propuesta para la Creación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

1. ¿Qué imagen tiene actualmente en el campo de comunicación la Municipalidad desde la perspectiva interna y externa?

Excelente  Buena  Mala

2. ¿En los últimos dos años de qué forma se ha transmitido la información desde la Municipalidad hacia los habitantes del municipio?

*A través de la oficina de atención al ciudadano, directamente en cada una de la oficinas o por medio del acceso a la información pública.*

3. ¿Se informa correctamente a los vecinos acerca de los proyectos y la transparencia con la que se está ejecutando por parte de la Municipalidad?

Si  No

4. ¿Qué medios de información se utilizan para informar acerca de los proyectos que está ejecutando la Municipalidad?

Electrónicos  Impresos  Televisivos  Radiales  Otros

5. ¿Qué medios de información utiliza la Municipalidad internamente?

Interpersonal  Escritos  Electrónicos

6. ¿Por qué es importante la comunicación que debe haber entre la corporación municipal y los vecinos de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala?

*Para informar del funcionamiento de la Municipalidad y de la inversión de los ingresos propios de la Municipalidad.*

7. ¿Cree usted que es importante que se impulse una Oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, para tener una mejor comunicación con los vecinos?

Si  No

8. De existir una oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad ¿Cree usted que esta pueda ser un buen intermediario entre los vecinos y las autoridades municipales?

Si  No

9. Si se implementara dicha oficina, ¿La gente se interesaría y se acercaría a informarse acerca de los proyectos y actividades de la Municipalidad?

Si  No

10. ¿Cuál forma sería la mejor para transmitir la información acerca de los proyectos de la Municipalidad, tanto hacia los vecinos; así como los miembros de la corporación municipal?

*A través de los medios de comunicación, radio, tv y acceso a la información pública.*



*Cuestionario 2 Señorita Claudia Chuquiej,  
encargada del cubículo de información de la  
Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez,  
Guatemala.*



Diagnóstico y Propuesta para la Creación de una Oficina de Relaciones Públicas en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

1. ¿La imagen que proyecta la Municipalidad es positiva?

Si  No

2. ¿Cree que se informa correctamente al público en el departamento de comunicación de la Municipalidad?

Si  No

3. ¿Qué tipo de información transmite la Municipalidad a los vecinos?

*Información de ubicación de oficinas*

4. ¿La comunicación que existe dentro de la Municipalidad cumple con su papel fundamental?

Si  No

5. ¿Se comunica a la población acerca de los proyectos que está ejecutando la Municipalidad?

Si  No

6. ¿Sería importante promover una Oficina de Relaciones Públicas dentro de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez?

Si  No

7. ¿Si se creara dicha oficina se mejoraría el sistema de información dentro la Municipalidad y hacia los vecinos?

Si  No

8. ¿Si existiera una oficina de Relaciones Públicas mejoraría la comunicación tanto interna como externa que proyecta la Municipalidad?

Si  No

9. ¿Cree usted que la oficina de Relaciones Públicas involucraría a la población a participar en las actividades a beneficio del municipio?

Si  No

10. ¿Cree usted que esta oficina pueda ser un buen intermediario entre los vecinos y las autoridades municipales?

Si  No