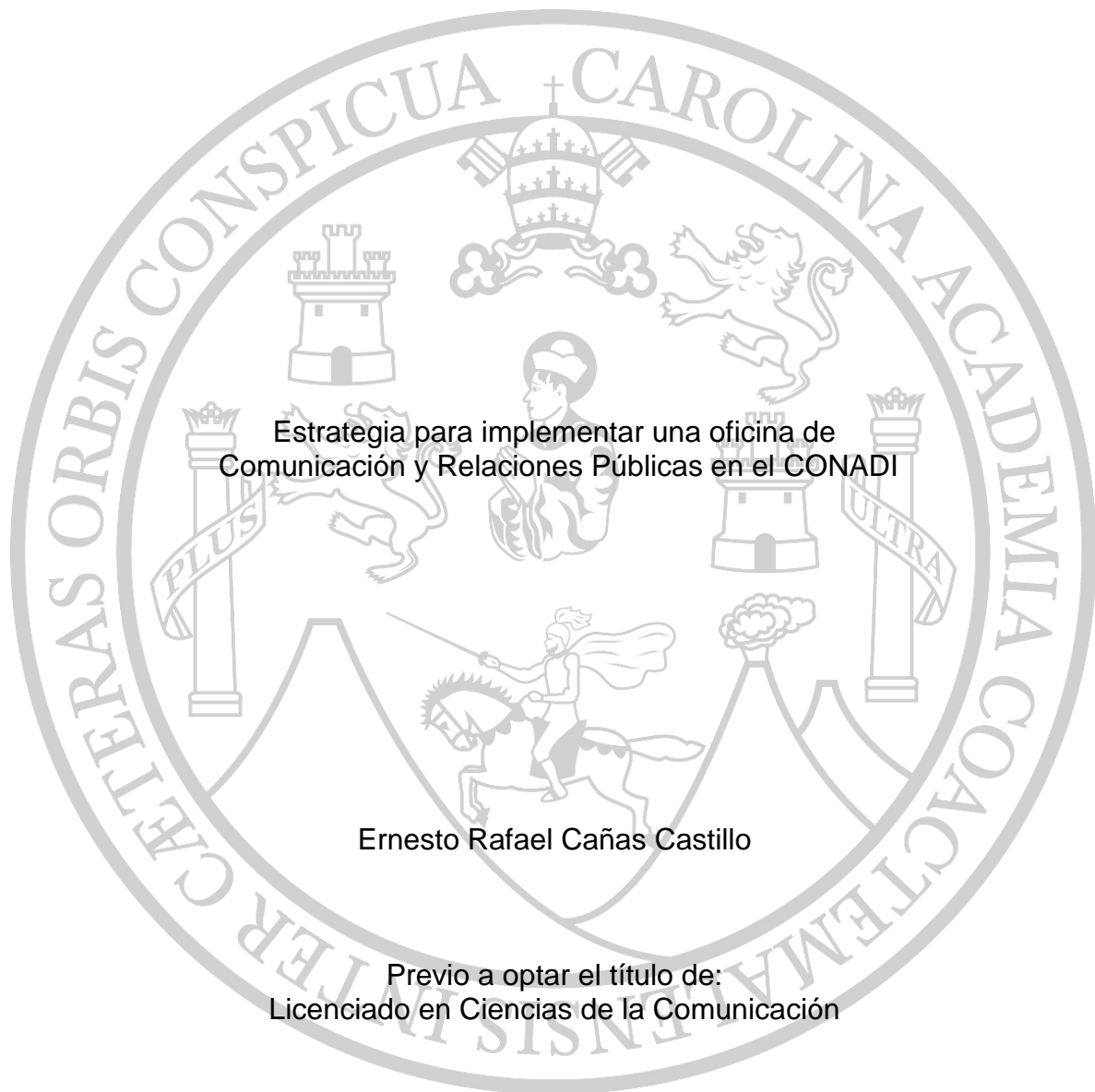


Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado



Estrategia para implementar una oficina de
Comunicación y Relaciones Públicas en el CONADI

Ernesto Rafael Cañas Castillo

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

Asesor:
Ma. Julio Ochoa España

Guatemala, noviembre 2015

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

Director

Lic. Julio Esteban Sebastián Chilin

Consejo Directivo

Representante de Docentes

M.A. Amanda Ballina

Lic. Víctor Carillas

Representante de los Estudiantes

Joseph Mena

Carlos León

Representante de los Egresados

Lic. Michael González Batres

Secretaria Académica y Administrativa

M.Sc Claudia Molina

Coordinador General de EPS

M.Sc Sergio Morataya

Coordinador de EPS

M.A. Julio Ochoa España

Supervisora

Licda. Evelin Maritza Morazán Gaitán

Supervisora

Licda. Brenda Yanira Chacón



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

Guatemala, 2 de febrero 2015

EPSL-B26-2015

Licenciado:

Erick Sagastume
CONSEJO NACIONAL PARA LA ATENCION
DE LAS PERSONAS DISCAPACIDAD
Ciudad Guatemala

Licenciado Sagastume:

Por medio de la presente solicito se sirva recibir como practicante de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **ERNESTO RAFAEL CAÑAS CASTILLO**, carné 198714253, quien manifestó su deseo de hacer Practica Profesional Supervisada en su institución, para el efecto, se requiere lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación de 2015 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de su Institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional – EPS-

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MA. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura
Cel. 59000007



Al Rubio
2/2/15

Copia: archivo
MJOE-EMG



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

UCP-355-02022015

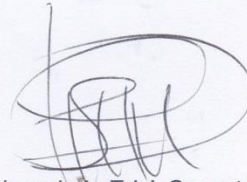

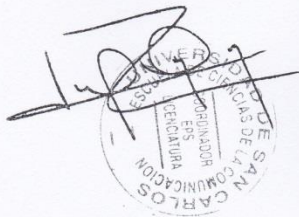
Guatemala, febrero 2 de 2015

MA:
Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS LICENCIATURA,
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

En respuesta a su oficio EPSL -B26-2015 recibido en esta fecha y en el cual se me solicita el recibir como practicante de licenciatura, Ernesto Rafael Cañas Castillo, para hacer su práctica en esta unidad, le informo que le extiendo la presente CARTA DE ACEPTACIÓN, haciéndole ver que estoy de acuerdo con lo solicitado en el mismo y, en la medida de lo posible, le daremos al estudiante Cañas todas las facilidades y materiales necesarios para realizar su práctica en esta oficina.

Asimismo, acepto y estoy de acuerdo en cuanto a que se realice el diagnostico indicado, se elabore y ejecute un plan y una estrategia para fortalecer el proceso de Comunicación de nuestra institución,

Sin más que agregar, atentamente...



Licenciado Erick Sagastume
Colegiado No. 12652-HUMANIDADES
Encargado Comunicación e Información
Teléfonos: 20016804 (Directo)
Celular: 5864-3329
Email: sagaserick@gmail.com

cc. [archivo/recursoshumanos](#)



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

Guatemala 27 de octubre del 2015

Estudiante Epesista de Licenciatura:
Ernesto Rafael Cañas Castillo
Carné no. 198714253
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de campo titulado: **“Estrategia para implementar una oficina de Comunicación y Relaciones Públicas en el CONADI”**, y haber sustentado el examen y defensa de su proyecto de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se da por Aprobado por Unanimidad del Tribunal Examinador su trabajo final y se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPSL en un número de 7 ejemplares impresos que deberá entregar a diferentes instancias así como 3 CD's con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las Bibliotecas Flavio Herrera y la Central, y a la Comisión de Tesis de la E.C.C.

Sin más que constatar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

MA. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura

Cel. 59000007



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

**“Para efectos legales, únicamente el autor
es responsable del contenido del
presente trabajo investigativo.”**

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado

A Dios, por lo que es y representa para la humanidad,

A mi país, porque a pesar de los problemas sociales y políticos, se mantiene firme.

A mi madre, por su infinita ternura y paciencia.

A mi padre (++) que siempre creyó en mí

A mi esposa, por su apoyo y respaldo permanente.

A mis hijos, que les sirva de ejemplo para no rendirse nunca.

A mis hermanos (as) por lo que son y serán siempre en mi vida.

A mis compañeros de trabajo, por lo que aprendí de ellos y ellas.

A Las Personas con Discapacidad de mi país, poniendo así mi grano de arena para la promoción y respeto a sus derechos.

A mis asesores y supervisores de EPS, por los valiosos aportes a mi trabajo.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, que me hizo su eterno pupilo.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, por hacerme un profesional.

A mi padrino, Lic. Carlos Mauricio Solórzano Rivera, por su entusiasmo.

A usted, por darse el tiempo de leer mi trabajo.

Índice

Capítulo I

1.1 Diagnóstico comunicacional	1
1.2 Comunicación	1
1.3 Tipos de Comunicación	2
1.4 El proceso de la Observación	4
1.5 Conclusiones de lo observado	6
1.6 Objetivos del diagnóstico	7
1.7 Descripción institucional	8
1.8 Como está conformada y antecedentes de la institución	8
1.9 Misión y visión de la institución	23
1.11 Organigrama de la institución	24
1.12 FODA Institucional	25

Capítulo II

2. Metodología y resultados del diagnóstico	28
2.1 Método y tipo de investigación	28
2.2 Comunicación organizacional externa	28
2.3 Tipo de la investigación	30
2.4 Instrumentos y técnicas	30
2.5 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta	33
2.6 Conclusiones de la encuesta	43

Capítulo III

3.1 Descripción del proyecto	44
3.2 Objetivos de la Propuesta	44
3.3 Actividades que operativizan la propuesta	45
3.4 Financiamiento y presupuesto del proyecto	57

3.5 Beneficiarios y responsables	58
3.9 Áreas geográficas de acción	59
3.10 Cuadro Operativo de la estrategia	60

Capítulo IV

4.1 Ejecución de propuestas	61
4.2 Descripción de los materiales utilizados	61

Conclusiones finales	63
Recomendaciones generales	64
Referencia bibliográfica	65
Anexos	67

Introducción

Desde tiempos remotos, el dar conocer los logros, descubrimientos, inventos, acciones y cualquier nueva actividad realizada, se fue convirtiendo en una práctica constante.

Al principio quizás solo con el deseo de mostrar el poderío y dominio que se tenía sobre los territorios y las poblaciones, como se puede apreciar en los libros y textos de historia que nos describen las épocas de conquista, invasión y dominio, pero conforme la historia fue cambiando, también lo hizo la forma de comunicar cosas y objetivos.

Hoy, en esta época abarrotada de tecnología, de muchas y variadas formas de comunicarse, la generalidad de las actividades humanas, cualquiera que sea su naturaleza, muestran su necesidad de ser compartidas, de ser publicadas y dadas a conocer por todos los medios en busca de su aprobación o desaprobación, pero el fin: dar a conocer constantemente lo que se hace a través de las Relaciones Públicas.

A nivel internacional las relaciones públicas juegan un papel muy importante para mantener las buenas relaciones y negociaciones entre los países en búsqueda de la tan anhelada paz mundial y el constante intercambio cultural, social y económico.

Hoy en día, es de dominio general la importancia que tienen las Relaciones Públicas en las empresas e instituciones, la influencia social y cultural que éstas pueden ejercer además de la importancia de su papel en el quehacer organizacional, además de la constante implementación de estrategias que la encaminen a proyectar su imagen frente al público y entidades externas que requieren de sus servicios.

En la presente investigación se abordará el tema en relación a la importancia de realizar actividades encaminadas a la conformación de una oficina o dependencia que específicamente se dedique a realizar las actividades de comunicación y relaciones públicas en una entidad autónoma de servicio, como lo es el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad –Conadi-.

**Estrategia para implementar una oficina de
Comunicación y relaciones públicas en el Conadi.**

Antecedentes

Sobre el tema de acciones para la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas o similar al mismo, en el tesario y trabajos de investigación o de EPS, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, se cuenta con varios ejemplares, uno de ellos el denominado “Propuesta de oficina de relaciones públicas para el departamento de Registro y Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala.” Cuyo autor fue el estudiante Roberto Eleázar Orozco Pérez, quien presentó su trabajo previo a obtener el título de Licenciado de Ciencias de la Comunicación. En el mismo el estudiante Orozco propone las acciones y la importancia de implementar esta unidad en el departamento de Registro y Estadística de la USAC, oficina que se implementó y a la fecha funciona en esa dependencia.

Otro de los materiales producidos sobre el tema fue el del estudiante Mario Leones Estrada Furlán quien en 1975, previo también a su graduación, presentó su trabajo de tesis con el tema “Las relaciones públicas y su importancia dentro de la empresa moderna en Guatemala”, documento de 83 páginas que detalla muy bien la importancia, desde entonces, de esta materia en las empresas y entidades nacionales.

En el 2002, Carlos Enrique Franco Pérez aportó elementos importantes a los estudiosos con su tesis “La Investigación aplicada a las relaciones públicas”, documento que también incluye en sus 79 páginas valiosos elementos a tomar en cuenta a la hora de investigar con fines de relaciones públicas.

Y, finalmente, un documento que inspiró por su similar naturaleza a la de la entidad investigada en este trabajo fue la tesis de Ramón Gustavo Velásquez Valladares quien previo a su graduación como licenciado en Ciencias de la Comunicación, en 1997, presentó ante la terna evaluadora su investigación “ Las relaciones públicas en las instituciones de beneficencia dedicadas a la niñez guatemalteca”, tesis de 109 páginas que alberga muy buenas experiencias en relación al tema y logros alcanzados a través de la aplicación efectiva de las relaciones públicas.

Justificación

Tomando en consideración que “las relaciones públicas, constituyen uno de los aspectos más importantes para cualquier institución para dar una imagen positiva tanto interna como externa y así crear un excelente vínculo con los distintos públicos”¹, se considera de gran importancia que una entidad autónoma como el caso del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad – Conadi-, considere la implementación de una oficina de Relaciones Públicas.

Luego de sostener entrevistas con varios colaboradores y empleados del Conadi, cuya función principal según su mandato legal es ser “...coordinador, asesor e impulsor de políticas generales en materia de discapacidad”², se confirmó que es de gran importancia la implementación de una oficina o dependencia que se encargue dar cumplimiento a buena parte de esta tarea a través de acciones de Relaciones Públicas y de proyección de la imagen institucional.

Tras un sondeo y obtención de datos que reflejaron el poco conocimiento que sobre la entidad se tiene fuera de ella y tomando en cuenta las recomendaciones que al respecto hace Denny Griswold fundador de la revista *Public Relations News*, sobre que “las relaciones públicas son una función directiva que evalúa actitudes públicas, identifica políticas y procedimientos de un individuo o una organización en el interés del público, planifica y ejecuta un programa de acción para lograr la comprensión y aceptación del público,”³ se hace esta investigación para diseñar la estrategia adecuada para la creación de una oficina de relaciones públicas para el Conadi.

Esta se propondrá ante las autoridades para que se considere tomarla en cuenta para el próximo año de labores, dado que en su POA, actual no se incluyó presupuesto para el mismo y se podría considerar en el del siguiente año.

¹ “Propuesta de oficina de Relaciones Públicas para el Departamento de Registro y Estadística de la USAC.” Roberto Eleázar Orozco Pérez, pp5 2007.

² Ley para la Atención de las Personas con Discapacidad, artículo 22, pp 11

³ Aguilar-Morales, J.E. (2011) Conceptos básicos de relaciones públicas. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C. pp34

Capítulo I

1.1 Diagnóstico comunicacional

Según publica la Asociación de Comunicólogos de España, en su página oficial para todo el mundo, “en medicina, economía y educación, entre otras disciplinas, al momento de observación y recolección de información sobre algo que deberá ser tratado y/o investigado se lo conoce como diagnóstico”⁴.

Tomando en cuenta esta definición bastante sintetizada, El presente diagnóstico se centrará en los aspectos comunicacionales de una organización, cuyos fines son los de promover los derechos de las personas con discapacidad, a través de la comunicación externa.

En este caso se debe tener claro que para elaborar dicho diagnóstico, la tarea implica algo más que una descripción: se trata de un proceso de análisis, sistematización e interpretación aplicados a la construcción de un modelo de análisis comunicacional integrado cuya finalidad será encaminar los resultados hacia una propuesta para mejorar o fortalecer los mecanismos de comunicación que se llevan a cabo en esta labor organizacional.

1.2 Comunicación:

Considerando la forma clásica de definir a la comunicación y utilizando su origen etimológico en base a lo que dice la real academia, se puede partir definiéndola en base a su etimología y, que según la mayoría de diccionarios entre ellos el de la Real Academia la definen como palabra que se deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

⁴ www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/diagn%C3%B3stico-comunicacional/ (12 mayo 2015, 13:00 horas)

Se considera que “la comunicación es un fenómeno de interacción social” y que además, como dice el doctor Carlos Interiano: “La comunicación es el oxígeno de la sociedad; es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico”⁵ se puede deducir entonces que la comunicación es una actividad nata en el ser vivo y mientras exista la vida, habrá comunicación en todos los procesos de la misma.

Y no se puede dejar de mencionar la definición que da el diccionario de la Comunicación: “La comunicación es la ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y de este aquel, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenidos”⁶, pues definitivamente que sigue siendo vigente la existencia de la misma como ciencia y con sus elementos fundamentales y vitales: emisor-receptor.

Por lo que para fines de este trabajo, se concluye que la comunicación como tal, responde a las relaciones entre los seres vivientes, en el caso del género humano, todas aquellas relaciones que transmiten un mensaje y llevan, por lo tanto, conocimiento, por supuesto, en ambas vías.

1.3 Tipos de comunicación

Para este trabajo y tras la observación de lo que se requiere, el tema central es la comunicación, por lo que se debe saber qué tipos hay y, básicamente sin mucho que cuestionar ni investigar, pues debiera ser conocimiento de dominio general en todo profesional, saber que básicamente hay tres tipos de comunicación: verbal, no verbal y escrita. Por lo que éste no se enfocará en describir cada una de ellas dado que el simple concepto debiera bastar para entender a lo que se refiere y ser comprensible en cualquier momento por parte de los comunicadores sociales.

⁵ Doctor Carlos Interiano, “Semiología y Comunicación”, (2004, pp 172)

⁶ “Diccionario de la Comunicación”, (1988: pp.161)

Y, aunque definitivamente es un hecho el que diariamente las personas se comunican de muchas maneras: ordenada, con intención, involuntariamente, con gestos o palabras; en distintos ámbitos y expresando sentimientos, deseos, opiniones, etc., también es cierto que la mayor parte de la comunicación es verbal, y es válido el concebir que “la comunicación es uno de los procesos más importantes y complejos que lleva a cabo el ser humano. Por ello es importante tomar conciencia y asumir el control de lo que se comunica para ser eficientes y obtener el máximo de las personas y las situaciones”⁷.

Finalmente, y por ser este un caso con un tema específico en el cual el tema principal será sobre la Comunicación en una institución que atiende personas con discapacidad, es necesario referirse a la comunicación en formatos accesibles para las personas con discapacidad, entendiendo el término accesible algo que sea para todos, tal el caso de la información escrita en sistema Braille o en sistemas digitales para personas ciegas o de baja visión y el conocido lenguaje de señas para personas sordas, entre otros.

Y, para fines de estar en armonía y en contexto sobre el tema de la comunicación para las personas con discapacidad, se debe tener claro el concepto que es: “Las Personas con Discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”⁸

⁷ Rankin. *Comunicación Oral*. Alhambra Editorial, 1988: pp 237

⁸ (Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 1, Propósito).

1.4 El proceso de la observación

Considerando como en todo el trayecto de este trabajo las definiciones básicas de los diccionarios, en este caso del pequeño Larousse Ilustrado (2010), que indica que la observación es la “capacidad de indicación que se hace sobre alguien o algo; anotación o comentario que se realiza sobre un texto”. Y agrega en otra sección que observar significa “examinar atentamente”, se debiera partir con la premisa de que es necesario utilizar el método de observación para llegar a una conclusión y determinar algo concreto, en este caso observar cómo funciona la comunicación en la Unidad de Comunicación de un ente autónomo del estado.

Definitivamente no se puede dejar de lado lo que un gran investigador de la historia legó a los investigadores al respecto de la observación quien sentenció: “Resulta extraño que nadie quiera ver en la observación el valor de servir de fuerza- ya sea positiva o negativa- sobre las opiniones, si acaso han de tener algún valor”⁹, y concluir con que la observación definitivamente podrá llevar al investigador paso a paso a obtener lo que de algo o alguien, se desea saber.

Y, entrando en materia del proceso de observación, mientras que Van Dalen y Meyer (1981)¹⁰ consideran que “la observación juega un papel muy importante en toda investigación porque proporciona uno de sus elementos fundamentales: los hechos”; Sierra y Bravo (1984), la presentan como: “la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”¹¹, definiciones con las cuales se puede dar inicio a la investigación, entrar en materia de “proceso” y continuar adelante con este trabajo de investigación.

No sin antes, claro está, que se debe tener claro que en todo proceso de investigación hay pasos a seguir, hay normas que cumplir y hasta no agotar todas

⁹ Charles Darwin (1809 -1882);

¹⁰ Deobold B. Van Dalen; William J. Meyer, Manual de Técnicas de Investigación Educativa, Paidós Ibérica, 1981: pp 235

¹¹ R. Sierra y Bravo, Técnicas de Investigación, Págs. 79-95

las instancias y llegar al último paso que será demostrar lo investigado a través de las pruebas y elementos recabados durante todo el proceso de investigación, sobre el tema o temática del cual se desarrolle, en este caso, el del funcionamiento de una oficina dedicada a la comunicación para una entidad específica.

Sobre el proceso de la investigación, se analizará el siguiente cuadro:

Condiciones de la observación		
Etapas	Constructo	Característica
La atención	Disposición o estado de alerta.	El observador escoge los estímulos que le interesan. El interés por el asunto ayuda a observar de manera más inquisitiva.
La sensación	Consecuencia inmediata del estímulo de un receptor orgánico.	Los órganos no son confiables para medir distancias, tamaños y velocidades; etc.
La percepción	Capacidad de relacionar lo que se siente respecto a una experiencia pasada.	Pueden ser simples o complejas e incluyen varios órganos de los sentidos.
La reflexión	Formulación de conjeturas, hipótesis, teorías; etc.	Supera las limitaciones de la percepción.

Como en todo tema a investigar, en este caso a observar, el observador, el objeto y el instrumento, son los tres elementos que inevitablemente formarán parte de la actividad de observar por lo tanto, como en toda actividad en la cual interviene el ser humano, la probabilidad de error existe, “es la técnica más antigua para recoger los datos y ejecutar la evaluación, que aún es usada pero con un mayor grado de sistematización y, sin embargo no escapa al error”, advierte Morán¹².

Por lo tanto, resulta conveniente indicar que bajo ninguna circunstancia se contará la totalidad y exactitud de los datos al reflejar e interpretarlos, sino el producto a obtener será una aproximación lo más cercana a la realidad de los mismos.

1.5 Conclusiones de lo observado

Todo aquel que investiga un tema debe tener claro que la observación, como cualquier herramienta aplicada al proceso de investigación, tiene sus ventajas y limitaciones.

El siguiente es un cuadro resumen, propuesto también por Morán JL que muestra cuales pueden ser las posibles fallas, limitaciones y ventajas de utilizar el método de observación para cualquier tipo de investigación.

Ventajas	Limitaciones
Permite obtener información de los hechos tal y como ocurren en la realidad.	En ocasiones es difícil que una conducta se presente en el momento que decidimos observar.
Permite percibir formas de conducta que en ocasiones no son relevantes para los objetos observados.	La observación es difícil por la presencia de factores que no se han podido controlar.
Existen situaciones en las que la evaluación solo puede realizarse mediante la observación.	Las conductas a observar algunas veces están condicionadas a la duración de las mismas o porque existen acontecimientos que dificultan la observación.
No se necesita la colaboración del objeto observado.	Existe la creencia de que lo que se observa no se pueda cuantificar o codificar pese a existir técnicas para poder realizar la observación.

¹² Morán, J.L.: “La Observación en Contribuciones a la Economía”, julio 2007, pp185-190

La observación, entonces, en base a lo explicado en este cuadro también elaborado por Morán JL,¹³ es un método muy eficaz para obtener datos, cifras y resultados que se utilizarán en la entrega de un reporte o informe final, en el caso de este estudio, en el reporte final sobre cómo se encuentra la Unidad de comunicación e información de una entidad dedicada a la coordinación, promoción y defensa de los derechos de un sector de la población altamente vulnerable por las condiciones en las cuales le ha tocado vivir.

1.6 Objetivos del diagnóstico

General:

-Realizar un diagnóstico con el propósito de establecer la necesidad de implementar la oficina de Comunicación y Relaciones Públicas en el Conadi .

Específicos:

- a) Conocer cómo funciona actualmente la comunicación en la entidad.
- b) Detectar las necesidades comunicacionales de la entidad.
- c) Obtener datos sobre que piensan los empleados sobre el funcionamiento de la unidad de comunicación.

1.7 Descripción institucional

El Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad –Conadi - es una entidad autónoma con personería jurídica y patrimonio propio con carácter coordinador, asesor e impulsor de las políticas generales en materia de discapacidad. Su Propósito es Coordinar, asesorar e implementar la Política Nacional en Discapacidad para la integración e inclusión social de personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

¹³ Morán, J.L.:“La Observación en Contribuciones a la Economía”, julio 2007, p185-190.

1.7.1 Objetivo central del Conadi

Promover la inclusión social de las personas con discapacidad, en vía de impulsar su desarrollo integral e incorporación activa en la sociedad guatemalteca.

1.7.2 Son responsabilidades del Conadi

- a) Diseñar las Políticas generales de atención integral, que aseguren el efectivo cumplimiento de los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad y

- b) Cumplir y procurar porque se cumplan las normas del decreto 135-96 del Congreso de República de Guatemala (Ley de Atención a las Personas con Discapacidad).

1.7.3 Población objetivo del Conadi

Las personas con discapacidad, sus familias y organizaciones e instituciones de servicio del medio nacional que realizan sus actividades sobre el tema de la discapacidad.

1.8 Cómo está conformado el Conadi

Un total de 58 organizaciones que son representadas ante la Asamblea General por seis delegados del sector público y siete delegados de la sociedad civil, de donde se elige la junta directiva que ejercerá tal función por un período de dos años, es el universo que conforma totalmente a esta entidad.

Por parte del sector público, lo conforman: El Ministerio de Educación, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia y la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Y por parte de la sociedad civil, para su funcionalidad está agrupada en 7 subsectores de acuerdo a la naturaleza de las tareas que realizan y que son : Organizaciones de personas con discapacidad visual, organizaciones de personas con discapacidad auditiva, organizaciones de personas con discapacidad física, organizaciones de personas con discapacidad a causa del conflicto armado, organizaciones de padres madres y familiares de personas con discapacidad, organismo e instituciones que prestan atención directa a las personas con discapacidad, y organismos e instituciones que promueven acciones a favor de las personas con discapacidad.

Cada una de estos subsectores tanto de la sociedad civil como del sector público, nombran dos representantes que fungen como delegados (titular y suplente) ante la Asamblea General del Conadi, que en un período de dos años tiene la dirección del mismo y para lo cual eligen dentro de sus miembros a su Junta Directiva para un período igual de gestión.

Esta Junta Directiva conformada por Presidente (representante legal) vicepresidente tesorero, secretario y vocal, mantendrá vínculo permanente con el Cuerpo Administrativo del Conadi a través de un Director General, quien es el encargado de coordinar y dirigir todas las acciones que se realizan en el ámbito administrativo de la entidad a través de sus distintas dependencias.

1.8.1 Sus ejes de acción

Para su funcionamiento, el Conadi integra equipos de trabajo formados por funcionarios y por miembros de las comisiones de trabajo para llevar a cabo acciones específicas de acuerdo a 7 ejes de trabajo que son los siguientes:

- fortalecimiento institucional y desarrollo organizacional de y para personas con discapacidad: a través de las acciones que se desarrollan en este eje, se moderniza la gestión del Conadi y fortalece a las organizaciones miembros.

- Educación formal y no formal, cultura, recreación y deporte para personas con discapacidad: se establecen mecanismos de coordinación interinstitucional en busca de incidir en los planes de cada institución del sector público, sociedad civil y ONG.

- Información y comunicación para la sociedad y para las personas con discapacidad: su función es informar a la población guatemalteca en general sobre la situación, logros y retos de las personas con discapacidad y sobre el quehacer del Conadi y sus organizaciones e instituciones.

- Prevención de la discapacidad, salud, habilitación y rehabilitación integral de personas con discapacidad: este eje vela porque las instituciones y/o ministerios cumplan con proporcionar los servicios mínimos según las necesidades de la población con discapacidad y promover la prevención de las deficiencias.

- Empleo, ocupación y actividades generadoras de ingresos para personas con discapacidad: se aborda el impulso de oportunidades de empleo, acceso a fuentes de trabajo, fomento de la pequeña, mediana y micro empresa, así como la inserción al mercado laboral.

- Acceso a espacios físicos, vivienda y transporte para personas con discapacidad: este eje velará porque se incorporen a las construcciones y remodelaciones públicas y privadas, las recomendaciones establecidas en el Manual Técnico de Accesibilidad de las personas con discapacidad así como la accesibilidad a espacios físicos y transporte.

- Acceso a la justicia, seguridad ciudadana y derechos humanos: a través de este eje el Conadi promueve el acceso a la justicia y seguridad ciudadana de las personas con discapacidad; haciendo valer sus derechos como ciudadanos.

- Subprograma de promotores en discapacidad: realiza la promoción y asesoramiento para la implementación de política nacional en discapacidad desde el sector público, municipalidades, sociedad civil y ONG, para impulsar los derechos de las personas con discapacidad y el quehacer del Conadi.

1.8.2 Antecedentes de la institución

El consejo nacional para la atención de personas con discapacidad –Conadi –, nace bajo el marco de la firma de los Acuerdos de Paz, en donde Guatemala reitera su compromiso de garantizar y proteger en forma eficaz la labor de los individuos y entidades defensoras de los derechos humanos.

El 28 de noviembre de 1996 se promulga la Ley de atención a las personas con discapacidad y su reglamento, decreto 135-96, su accionar está enfocado en fortalecer y favorecer la inserción en los diferentes ámbitos de la sociedad guatemalteca de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones y oportunidades y esta ley en su artículo 22 ordena la creación del Conadi .

Este ente se constituye, entonces, en el marco de la firma de los Acuerdos de Paz; sin embargo, sus antecedentes y fundamentos filosóficos, se basan en los principios del paradigma del abordaje de la discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos.

Para cumplir con los compromisos establecidos en los Acuerdos de Paz, Guatemala enfrentó el desafío de la modernización de las instituciones de estado, para que a través del mejoramiento de la eficiencia y capacidad de gestión, se tuviera la solvencia para enfrentar los nuevos retos, entre los cuales se incluía la implementación y aplicación de programas sociales y normativos que aseguren la estabilidad, bienestar y desarrollo en un marco democrático.

Bajo esta coyuntura que generaba para todos los guatemaltecos una esperanza de desarrollo en equidad y justicia, se dinamizó el trabajo de instancias públicas, civiles y personas particulares que venían trabajando por y para la población con discapacidad y sus familias en el país por más de seis décadas, para impulsar toda una histórica movilización cuyo fruto final fue la constitución de lo que es hoy el Consejo nacional para la atención de las personas con discapacidad, la máxima institucionalidad que hasta ahora se ha logrado establecer en Guatemala.

Es importante destacar que antes de la conformación del Conadi , hubo esfuerzos alrededor de la temática de discapacidad en Guatemala, los que nacen en el contexto de iniciativas nacionales, regionales y mundiales, que orientaron al Estado guatemalteco a asumir compromisos ante la población con discapacidad. La declaración Universal de los Derechos del Retrasado Mental, del Año Internacional de los Impedidos, la Década Mundial de los Impedidos, entre otras acciones de la Organización de las naciones unidas, motivaron una serie de esfuerzos en el país, tal es el caso de la integración de la Comisión Nacional de los Impedidos -Conaci-, el Consejo nacional de bienestar social de Guatemala, así como la implementación de programas y servicios para esta población en tres Ministerios de Estado: Educación, Salud y Trabajo, así como la organización y participación social del colectivo de discapacidad.¹⁴

Los líderes y responsables de estas instancias, fundamentados en el artículo cincuenta y tres de la Constitución Política de la República, que regula el papel del Estado en la promoción y protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad, plantearon a autoridades del poder ejecutivo y legislativo, la discusión y aprobación de una ley que asegurase la participación plena de este sector de población, dando lugar a la promulgación de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.

¹⁴ Carolina Escobar Sarti “Nuestra Historia, CONADI 10 años”, 2007, p 11-12

Luego de la publicación de la Ley en el diario oficial en el mes de enero de 1997, un grupo de organizaciones de personas con discapacidad y sus familias, liderados por la Federación de padres y amigos de personas con discapacidad y la Asociación de capacitación y asistencia técnica en educación y discapacidad, conformaron una comisión de seguimiento para la instalación oficial del Consejo de Delegados del Conadi , acto que tuvo lugar en el auditorium de la Cámara de la Industria.

En la toma de posesión, únicamente se contó con la participación de representantes de la sociedad civil, quienes fueron juramentados por el entonces Procurador General de la Nación, Licenciado Acisclo Valladares Molina, por lo que la tarea a seguir, era la designación de los 7 delegados del sector público, hecho que se logra dos años después (1,999), para lo que los representantes de la sociedad civil debieron realizar innumerables gestiones ante ministerios y secretarías de Estado.

Desde sus inicios, el consejo de delegados por parte de la sociedad civil tiene la siguiente conformación

- Subsector de organizaciones de personas con discapacidad visual.
- Subsector de organizaciones de personas con discapacidad auditiva.
- Subsector de organizaciones de personas con discapacidad física.
- Subsector de organizaciones de padres y amigos de personas con discapacidad.
- Subsector de instituciones que dan atención directa a las personas con discapacidad.
- Subsector de instituciones que promueven acciones a favor de las personas con discapacidad.
- Subsector de organizaciones de personas con discapacidad producto del conflicto armado.

Cada subsector realiza asambleas para elegir a sus representantes, quienes se constituyen a su vez en interlocutores entre el CONADI y sus representadas, para

lo que se efectúan asambleas mensuales y bimensuales de cada subsector, según sean las necesidades.

Los delegados de las instituciones públicas se fueron incorporando en el siguiente orden

- Ministerio de Educación
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
- Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia
- Procuraduría de los Derechos Humanos
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Universidad de San Carlos de Guatemala
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social

En los primeros dos años de trabajo el Conadi no contó con presupuesto alguno, por lo que cada institución participante, especialmente las organizaciones de la sociedad civil, aportaron recursos para la organización y realización de las actividades iniciales. En 1,999, se logra la primera asignación presupuestaria de un millón cuatrocientos cincuenta y ocho quetzales, resultado de una gestión apoyada por la diputada Nineth Montenegro Cotom.

Es importante resaltar que en el proceso de conformación del Conadi, prevaleció el interés genuino por constituir un ente que representase con propiedad, los intereses de vida de la población con discapacidad y sus familias; donde todas las organizaciones e instituciones vinculadas a la temática, estuviesen debidamente representadas y se sintiesen verdaderamente representadas.

Diecisiete años después de este primer paso, se puede decir con certeza que se ha marcado camino, que se tiene claridad hacia donde se pretende llegar, que se está en franca actitud de consolidar el proceso, objetivo que se alcanzará progresivamente con el concurso de quienes han asumido la promoción de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias.

Actualmente se cuenta con una estructura organizativa y capacidad instalada que permite la organización y promoción de diversas acciones técnicas, administrativas y políticas a nivel nacional, las que están enmarcadas en su planificación estratégica.

1.8.3 Principales actividades que se realizan por eje estratégico

En el eje de Fortalecimiento institucional y desarrollo organizacional de y para personas con discapacidad, a través de las acciones que se desarrollan en este eje, el Conadi fortalece las organizaciones en temas relacionados con gestión de calidad, que incluye: organización, comunicación de doble vía, conocimiento de derechos, involucramiento del poder local, capacitación y formación de liderazgos.

Incremento de la membrecía a cincuenta y nueve organizaciones legalmente constituidas, con las que se coordinan procesos de acompañamiento y asesoría en esfuerzos que se impulsan a nivel nacional; asimismo, se ha identificado alrededor de cien grupos focalizados en proceso de organización.

Implementación y consolidación de una estrategia de participación de las organizaciones de personas con discapacidad en el poder local, en concordancia con las leyes de Consejos urbanos y rurales de desarrollo, Código municipal y de descentralización. Actualmente se cuenta con veintiún Codedis y doce Comisiones municipales de discapacidad, de las cuales el cincuenta por ciento tienen participación con voz y voto en los foros del poder local. Algunas gobernaciones y municipalidades han establecido espacios físicos para el funcionamiento de éstas.

Formulación de la Política Nacional en discapacidad, en consulta y diálogo con las organizaciones e instituciones vinculadas a esta temática en el país. Junto a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y otros instrumentos de derechos humanos relativos a la discapacidad, constituyen base

de trabajo ante instancias del gobierno municipal, departamental, regional y nacional.

Capacidad física y humana instalada para el seguimiento, monitoreo y asesoría para el cumplimiento e implementación de la Política nacional en discapacidad, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y demás instrumentos relativos al tema. En el 2010 se adquiere una sede propia.

El eje de educación formal y no formal, cultural, recreación y deporte para personas con discapacidad, es de suma importancia por las implicaciones que tiene el desarrollo biopsicosocial de las personas con discapacidad. Se visualizan también en este eje los componentes de recreación, deporte y cultura, que además de aportar un buen estado de salud físico y emocional, promueve la interacción social con la familia y el entorno.

Organización y promoción de congresos, foros y capacitaciones de educación inclusiva, dirigido a maestros, psicólogos, trabajadores sociales y otros profesionales relacionados con la educación de la niñez y juventud con discapacidad. Gestión de un programa de becas y bolsas de estudio para estudiantes con discapacidad de diferentes niveles académicos.

Apoyo en pasantías y capacitaciones a técnicos, profesionales y líderes de Organizaciones e instituciones que ejecutan programas de apoyo a la población con discapacidad y sus familias en eventos nacionales e internacionales.

Incidencia para la aprobación de la Ley de educación especial para personas con capacidades especiales de Guatemala, decreto 58-2007, que da origen a la Dirección general de educación especial. Participación en el consejo nacional de educación, foro que convoca el ministerio del ramo.

En cuanto al eje de Información y comunicación para la sociedad y para las personas con discapacidad, Se impulsan acciones de comunicación e información

para orientar y formar opinión pública sobre los derechos de las personas con discapacidad y sus familias, su participación social en igualdad de condiciones y el respeto a su imagen y dignidad.

Actualmente contamos con capacidad instalada para la producción y distribución de material informativo sobre la temática de discapacidad, en formatos accesibles para los distintos grupos de población. Además, administración y gestión de una página web en formatos accesibles para los distintos sectores de discapacidad, con información de las organizaciones e instituciones del Conadi.

Producción del programa radial “Guatemala para todos”, el que se difunde en catorce cadenas nacionales de radio en formato cultural y educativo; producción y distribución de la revista Re-hábil en formatos accesibles. Desde el año 2010 se produce la versión Re-hábil con Voz.

Capacidad para la producción de campañas educativas sobre discapacidad, en fechas conmemorativas relativas a la discapacidad y en procesos electorales. En algunos de estos esfuerzos se ha recibido el apoyo de instancias internacionales. Capacidad para el traslado y seguimiento de información objetiva y actualizada sobre discapacidad a los distintos medios de comunicación, gestión en la que se ha contado con la actitud solidaria y consecuente de comunicadores sociales y responsables de medios de comunicación e información. Estructura definida para dar cumplimiento a la Ley de acceso a la información.

En cuanto al eje de empleo, ocupación y actividades generadoras de ingresos para personas con discapacidad, dado que las oportunidades de capacitación y empleo para personas con discapacidad son limitadas en Guatemala, los índices de exclusión en esta materia son verdaderamente preocupantes, realidad que se hace más evidente en el área rural. Todo ser humano necesita de un ingreso que le permita su auto sostenimiento y el de las personas que dependen de él, por lo que la promoción e inclusión laboral de este sector, es y seguirá siendo un reto para las organizaciones e instituciones que se ocupan del tema. Desde el eje de

Capacitación y Empleo, se ha tenido la visión de promover oportunidades de empleo de las personas en relación de dependencia y fomento de la micro, pequeña y mediana empresa.

Promoción y organización de conversatorios, foros y talleres dirigidos a empleadores del sector público y privado para la motivación y gestión de oportunidades laborales.

Organización y participación en foros, ferias de empleo, expo-ventas de productos elaborados por personas con discapacidad, eventos que se promueven periódicamente en las distintas regiones del país.

Elaboración del Plan nacional para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, esfuerzo en el que se cuenta con el apoyo de distintas instancias de gobierno.

Formulación de propuesta legislativa para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Actualmente se cuenta con una iniciativa que define una cuota del cinco por ciento de la totalidad de trabajadores, tanto del sector público como privado. Para alcanzar esta propuesta, durante varios años se han realizado diversos intentos: revisión y modificación del Código de Trabajo, promoción de Acuerdos Gubernativos y suscripción de alianzas estratégicas con empleadores.

Suscripción de convenios para la capacitación e inclusión laboral de personas con discapacidad con diferentes instancias. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –Intecap-, Registro Nacional de las Personas –Renap- y el Ministerio de Desarrollo Social –Mides-.¹⁵

¹⁵ Sin autor. “Memoria de Labores del CONADI”, años 2011, 2012 y 2013 – varios capítulos

Conformación de la Comisión interinstitucional para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, espacio en el que se cuenta con la participación de quince organizaciones e instituciones que ejecutan acciones al respecto.

En el eje de prevención de la discapacidad, salud, habilitación y rehabilitación integral de personas con discapacidad.

La salud es un derecho universal que garantiza al individuo el sano crecimiento y desarrollo, condiciones fundamentales para la formación del talento y de gran utilidad en todas las etapas de la vida de todo ser humano, motivo por el cual se definen criterios de monitoreo y seguimiento para que las instituciones de gobierno y otras que reciben apoyos estatales, ejecuten y presten servicios de acuerdo a las necesidades de la población con discapacidad. Acción en la que se han realizado los siguientes esfuerzos:

Organización de congresos y jornadas científicas anuales, dirigidas a técnicos y profesionales de la salud que atienden directamente a personas con discapacidad, con el objetivo de contribuir con la actualización de conocimientos, técnicas y métodos de atención, de acuerdo con las orientaciones de las nuevas metodologías de atención a la población con discapacidad.

Masificación de la información sobre las necesidades de consulta médica y atención a las personas con discapacidad, a través de la organización y promoción de ferias de la salud a nivel nacional, esfuerzo con el que se ha contado con el apoyo de instituciones públicas y privadas vinculadas a los temas de salud, lográndose el fortalecimiento de compromisos, dotación de medicamentos y equipos auxiliares y la visibilización de la población con discapacidad.

Coordinación de jornadas médicas y de rehabilitación, a través de programas móviles, para atender necesidades de determinados grupos de población que no

tienen acceso a ningún tipo de servicio de apoyo, programa que se ejecuta a base del servicio de voluntarios de la rehabilitación.

Inicio de la discusión y análisis para la implementación de la certificación de la discapacidad en el país, esfuerzo en el que se cuenta con el apoyo de la Organización panamericana de la salud –OPS- y el Banco Mundial. Se ha construido una ruta a seguir y se realizan las gestiones para la institucionalización de un efectivo proceso de certificación.

En el eje de acceso a la justicia, seguridad ciudadana y derechos humanos se promueve el acceso de las personas con discapacidad y su familia a la justicia, seguridad ciudadana y derechos humanos, por lo que se impulsan procesos de incidencia ante las diferentes autoridades de gobierno y se ejecutan acciones de capacitación y conocimiento de derechos entre las organizaciones que aglutinan a esta población y a operadores de justicia. Tema del cual se cuenta con los siguientes avances:

Coordinación y seguimiento, para la firma de la Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, en la XXIX de la Organización de Estados Americanos celebrada en nuestro país en 1,999, instrumento ratificado por el Estado de Guatemala en el 2001.

Gestión para el reconocimiento por parte del Estado de Guatemala, del 2004 como el Año iberoamericano de las personas con discapacidad, según resolución de la Organización de Estados Americanos. Acción que dio lugar a la declaración del 2005 como el Año nacional de las personas con discapacidad, según Decreto 31-2004, que deja para el país entre otros logros, la realización de la primera encuesta nacional de discapacidad y la formulación de la Política nacional en discapacidad, iniciativas en las que se tuvo una activa participación de líderes de organizaciones guatemaltecas.

Gestión para el reconocimiento por parte del Estado de Guatemala del Decenio de las Personas con Discapacidad de las Américas -2006-2016- según declaración de la Organización de Estados Americanos del 2005.

Incidencia para la aprobación de la Política Nacional en Discapacidad por el Estado de Guatemala, gestión que se logra mediante acuerdo gubernativo 91-2007 y Decreto 16-2008, instrumento que plantea la creación de la Comisión Sobre Asuntos de Discapacidad en el Congreso de la República, que se hace realidad en el 2014.

Acompañamiento a organizaciones de la sociedad civil para la formulación de propuestas de reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos. Se realiza una propuesta de reformas a seis artículos de dicha ley.

Coordinación con el Tribunal Supremo Electoral para la implementación y ejecución de programas de participación ciudadana de personas con discapacidad. Se definen acciones para la inclusión del componente de discapacidad en los procesos electorales del país.

Suscripción de convenios de cooperación Interinstitucional con diferentes instancias del Estado: Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia de la República, Ministerio de Desarrollo Social, Registro Nacional de las Personas, Universidad Mariano Gálvez, Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, entre otras.

Elaboración de programas de capacitación a operadores de justicia sobre los derechos de las personas con discapacidad, en cursos, talleres y foros a nivel nacional.

Acompañamiento y asesoría al Instituto nacional de estadística –INE- para la inclusión de un ítem sobre discapacidad en el próximo censo nacional de población.

En el eje de acceso a espacios físicos, vivienda y transporte para personas con discapacidad, se promueve la libre y segura locomoción de las personas con discapacidad, esto es condición fundamental para su inclusión y participación social en igualdad de condiciones y oportunidades. Desde este eje se promueve la consideración de los principios y normativas del diseño y accesibilidad universal en construcciones y remodelaciones de ciudades, carreteras y medios de transporte, para lo que se han impulsado las siguientes acciones, según refiere la Directora de la Unidad de Planificación del Conadi.

Elaboración del manual de accesibilidad a espacios físicos y medios de transporte, instrumento que es base de trabajo para obras que ejecutan las municipalidades, ministerios y secretarías de Estado, así como constructoras de carácter privado, a quienes se les ha facilitado el acompañamiento y asesoría.

Organización de foros, talleres y cursos sobre accesibilidad universal, dirigidos a técnicos y operarios de la construcción. Alianza estratégica con el Consejo guatemalteco de normas –Coguanorm- para la conformación del Comité técnico de diseño y accesibilidad universal, acción que permitirá la consideración de los principios del diseño universal en toda obra pública.

Formulación de propuesta legislativa para el acceso de las personas con discapacidad y adultos mayores a espacios físicos y medios de transporte. Incidencia para la incorporación de unidades de transporte accesibles a personas con discapacidad en el nuevo sistema Transurbano, proyecto que ha significado una larga lucha para el sector ya que a la fecha no se ha alcanzado el objetivo.

Estas son algunas de las principales acciones que a lo largo de más de diecisiete años se han impulsado desde el Conadi , que constituyen base de trabajo para las futuras generaciones, a fin de alcanzar la plena y activa participación de la población con discapacidad en todos los órdenes del desarrollo humano, en igualdad de condiciones y oportunidades.

1.9 Misión del Conadi

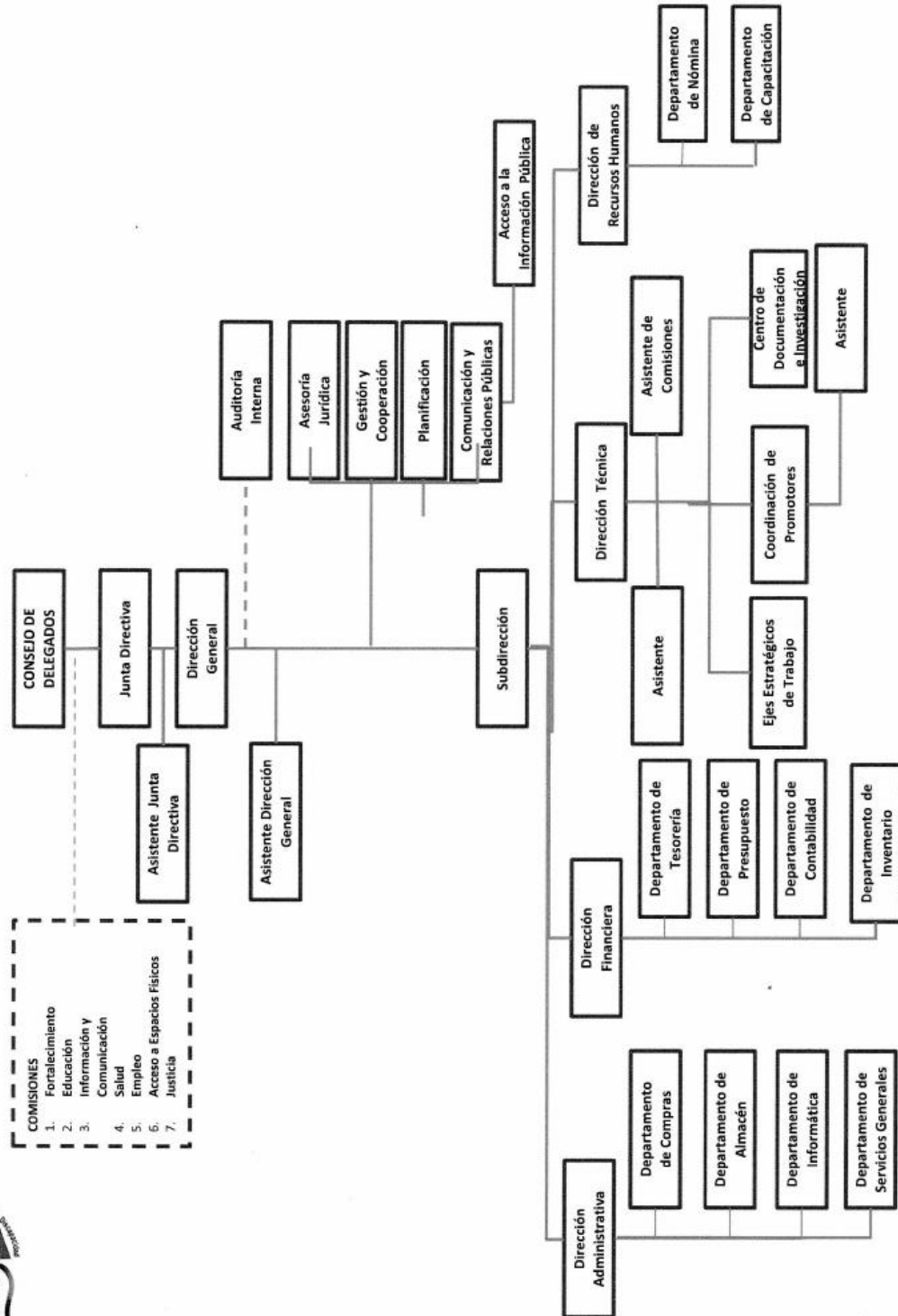
Somos el ente coordinador, asesor e impulsor que incide en la aplicación de políticas generales y de Estado, para asegurar el cumplimiento de derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad en Guatemala.

1.10 Visión del Conadi

Ser el ente rector que garantice el cumplimiento de la normativa en materia de discapacidad, con sólida presencia en el territorio guatemalteco y con reconocimiento internacional.

1.11 Organigrama del Conadi

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL



1.12 FODA Institucional

(Enfocado básicamente en la comunicación externa)

Tras realizar el respectivo FODA al eje (unidad o departamento) de comunicación e información para la sociedad en general se encontraron elementos importantes que determinan y dan la luz necesaria hacia donde enfocar los esfuerzos para fortalecer y mejorar el funcionamiento del área de comunicación e información que actualmente acciona con una doble función y que se detalla a continuación.

Primero se debe indicar que, según la Política nacional en discapacidad, el Conadi debiera tener un eje que realice acciones relacionadas a la comunicación y acceso a la información para las personas con discapacidad pero básicamente se refiere a la comunicación accesible, es decir promover primordialmente la existencia de comunicación e información en formatos como Braille para personas ciegas y lengua de señas para las personas sordas, así como formatos digitales también para esta población y actualmente esta unidad funciona para hacer lo que se determina en esta Política específica pero también cubre, deficientemente, la parte de la promoción y divulgación de la información puramente institucional así como de la promoción de la imagen de la misma.

Además en el Plan Estratégico para el quinquenio del 2011- 2015 para esta entidad elaborado por un equipo multidisciplinario en el 2011, aparece reflejado como parte de su análisis y diagnóstico institucional que “ En virtud del diagnóstico situacional e institucional, se estima conveniente, reorganizar la dependencia y mejorar la gestión, del resultado de la revisión de su organigrama, manuales de funciones y procesos, estructura de puestos, y más aspectos que agreguen valor, cuya finalidad sea la de poder responder apropiadamente a la población con discapacidad”.

De acuerdo a esto, de manera general y con base en lo analizado, se propone que Conadi tenga mínimamente las áreas siguientes: “(...), Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación con funciones de coordinación interinstitucional para procurar los enlaces de las unidades especializadas y todas aquellas que sean externas a la dependencia, promoción y divulgación, visibilidad, diseño de la imagen institucional y las que sean afines”.

Por lo que en resumen se recomienda que se atienda el llamado desde ese entonces para fortalecer el quehacer de esta institución y mejorar en cuanto al aspecto de comunicación con lo que se debiera crear la Oficina de Relaciones Públicas y Comunicación para que atienda las áreas que en este informe se indican.

FODA institucional: eje de comunicación del Conadi

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se cuenta con medios propios de comunicación a saber: Radio-revista semanal en varias emisoras de radio, espacio para editorial y noticias semanalmente en una cadena de radios regionales, una revista impresa “Re Hábil” cuatrimestral, página <i>web</i> institucional, <i>fan page</i> y presencia en redes sociales. - Además se cuenta con una columna semanal en un medio impreso de cobertura nacional y otras opciones de publicación eventualmente. -Se tiene un equipo básico, que incluye programas de computación, grabación y producción de material audiovisual. -Se ha realizado un reordenamiento de las distintas unidades y se ha incluido el área de relaciones públicas y comunicación en la entidad. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se tiene la posibilidad de incluir nuevas acciones para el Plan Estratégico del Quinquenio 2016-20, que está por realizarse. -Se cuenta con una nueva Junta Directiva a la cual se le puede plantear la necesidad de ampliar la cobertura de recurso humano para mejorar el funcionamiento de esta área. <p>A partir de que se creó la Comisión específica sobre discapacidad dentro del Congreso de la República, se cuenta con más espacios políticos para buscar incidencia a través de las relaciones públicas.</p>
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se cuenta con un eje de información y comunicación que no atiende en su totalidad la parte de las relaciones públicas y promoción y divulgación. -No se atendió la propuesta del equipo multidisciplinario que propuso crear la unidad de relaciones públicas desde el 2011. -Se cuenta con escaso personal para cubrir las áreas indicadas en el párrafo anterior. -No se tiene el recurso humano para aprovechar los recursos que se tienen para la producción y producción de material audiovisual. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si no se logra ampliar el presupuesto podrían quedarse en el papel las propuestas. -Hay quienes no creen en la importancia que el área de promoción y divulgación pueda tener para mejorar el trabajo de la entidad por lo que no lo consideran prioridad.-

Capítulo II

2 Metodología y resultados del diagnóstico

2.1 Método y tipo de investigación

Por la naturaleza del trabajo a realizar, se optó por aplicar la investigación de campo y el método deductivo, lo que permitió una secuencia lógica para el desarrollo del trabajo de investigación. A partir de este estudio fue posible elaborar un modelo de comunicación para el desarrollo del Conadi , hacia afuera, es decir a través de sus relaciones públicas, adecuado a las necesidades de la entidad.

2.2 Comunicación organizacional externa

Partiendo del concepto de Comunicación Institucional que propone Carlos Sotelo Enríquez quien define a la comunicación institucional "como aquella función de *marketing* informativo desarrollada en una institución, interna y externamente, con el fin de descubrir, configurar y difundir los principios de su identidad en el mercado de la información." ¹⁶, se concluye que para el Conadi , es de relevante importancia el cubrir este aspecto de la comunicación y, por lo tanto prioritario el atender y fortalecer las actividades encaminadas hacia las relaciones públicas.

2.2.3 Relaciones públicas

Para contextualizar el estudio en relación al tema de relaciones públicas, se cita el concepto que presenta Wolfgang Amadeo Ochaeta Aguilar, en su tesis, previo a optar a su título de Politólogo en la escuela de Ciencias Políticas, y que refiere que en términos modernos, las relaciones públicas e institucionales pueden ser

¹⁶ Enríquez Sotelo, Carlos. *Introducción a la Comunicación Institucional*, Ariel Comunicación, Barcelona, 2001, pp 13

definidas, como lo sugiere Carlos Sotelo Enríquez a través de los tres conceptos básicos que pueden ser encontrados en la gran mayoría de las definiciones propuestas y que se detallan a continuación.

a) “El Sentido de las relaciones públicas e institucionales radica en la necesidad de tener informada a la opinión pública sobre todos aquellos asuntos de una organización que puedan ser de interés general o para públicos específicos en particular”.

b) “La finalidad de la relaciones públicas e institucionales es la de promover la buena voluntad y el espíritu de cooperación entre los diferentes públicos”.

c) “El objeto es favorecer la comprensión mutua entre las organizaciones y sus públicos, justificado ello en la necesidad de conocer por parte de los públicos las actuaciones y motivaciones de las organizaciones, contrarrestado esto por la necesidad de las organizaciones de conocer la opinión que se ha formado de ellas en los diferentes públicos.”¹⁷

Todo esto se debe asumir para concluir en que las relaciones públicas se aglomeran en "aquella disciplina científica cuyo sentido radica en la necesidad de tener informada a la opinión pública sobre aquellos asuntos de una organización que puedan ser de interés general o para públicos específicos en particular.

Además se tiene la finalidad de promover la buena voluntad y el espíritu de cooperación entre los diferentes públicos, con el objeto de favorecer la comprensión mutua entre las organizaciones y sus públicos, justificado ello en la necesidad de conocer por parte de los públicos las actuaciones y motivaciones de

¹⁷ 9 Wolfgang Amadeo Ochaeta Aguilar “Las Relaciones Públicas en la Comunicación Institucional del Foro Permanente de Partidos Políticos” Guatemala, enero 2010 pp24 / Enríquez Sotelo, Carlos. *Introducción a la comunicación Institucional*, Ariel Comunicación, Barcelona, 2001, pp.15-25

las organizaciones, contrarrestado esto por la necesidad de las organizaciones de conocer la opinión que se ha formado de ellas en los diferentes públicos"¹⁸ -

2.3 Tipo de investigación

Para la realización de la presente investigación se utilizaron métodos cuantitativos y descriptivos.

2.4 Instrumentos

Para esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas y de resumen, anotaciones en libreta y *tablet*, encuesta, observación y entrevista.

2.4.1 Técnicas

En la elaboración del presente diagnóstico se utilizaron distintas técnicas de la recopilación de datos entre ellas:

- a. Recopilación bibliográfica de la investigación. Al final del trabajo aparece detallada toda la bibliografía consultada para la investigación, incluyendo los sitios en la web.
- b. Recolección y ordenamiento de la información a través de entrevistas a varios de los personeros del Conadi, especialmente a la persona encargada del área de comunicación
- c. Interpretación y observación de lo que se realiza por parte de esta unidad y otras personas para trasladar la información de la entidad hacia afuera.
- d. La encuesta que nos sirvió para tener contacto directo con las personas, sujeto de este trabajo que se pasó a 20 empleados del Conadi.

¹⁸ *Enríquez Sotelo, Carlos. Introducción a la comunicación Institucional, Ariel Comunicación, Barcelona, 2001, p.7*

2.4.2 Procedimiento

Inicialmente se realizó una observación lo más detallada posible sobre la mecánica que se utiliza para llevar a cabo la comunicación institucional hacia la población en general en el Conadi , se llegó a comprobar que se cuenta con medios tanto escritos, radiales y digitales en línea para realizar las comunicaciones, igualmente se constató que se cuenta con una persona encargada de lo que denominan “eje de comunicación” en donde se hace la labor de relaciones públicas entre otras muchas atribuciones.

También se constató que se tiene desde el 2011 una página *Web* oficial funcionando bajo el dominio .gob.gt, en la cual se cuenta con una red de correos electrónicos en las distintas unidades y que cada una tiene su propia cuenta e incluso una por cada miembro de la misma.

2.4.3 La encuesta

Para el diagnóstico general se diseñó una encuesta, la cual arrojó datos sobre las fallas en los flujos de información, relacionadas con carencia falta de claridad y, desaprovechamiento de los medios con los que se cuenta, así como falta de respuesta de los destinatarios.

En la última fase se aplicó la encuesta a una muestra total de 20 personas, equivalente al 35 % del total del personal que labora en el Conadi, ya que se incluyó en la misma a quienes tienen vínculo con los medios de comunicación propios de la entidad y pudieron evaluarlo.

2.4.4 Formula aplicada a la población

Se realizó al personal indicado con la fórmula aplicada de acuerdo a la técnica de los cálculos de la muestra a poblaciones finitas pero con el método de “muestreo estratificado proporcional” el cual indica que del total de la población, se tomará una muestra de 20 en base a una fórmula específica: la cual es que de “”cada estrato queda representado en la muestra en proporción exacta a su frecuencia en

la población total. Si el 5 % de la población son estudiantes del segundo semestre, el 5 % de la muestra se extraerá de ese estrato y así sucesivamente”¹⁹

2.4.5. Descripción de la fórmula

En tal sentido, se decidió tomar el 10 % del personal administrativo, 5 % del personal de servicios y un total de 20 % del personal técnico de la entidad para hacer un total de encuestados de 20 personas que representa el 42% del universo objeto del estudio que es de 52 empleados.

¹⁹

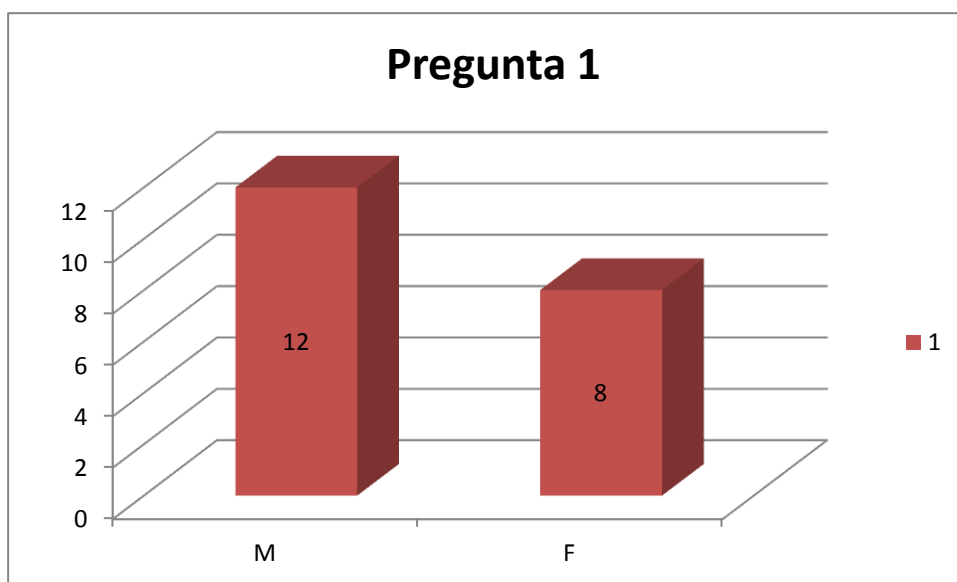
http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf/ consultado el 25 de marzo de 2015.

2.5 Análisis e interpretación de datos obtenidos de los resultados de la encuesta que se realizó.

Pregunta 1

Género

De la población encuestada 12 fueron del género masculino y 8 del género femenino, es decir el 60 % masculino y el 40% femenino

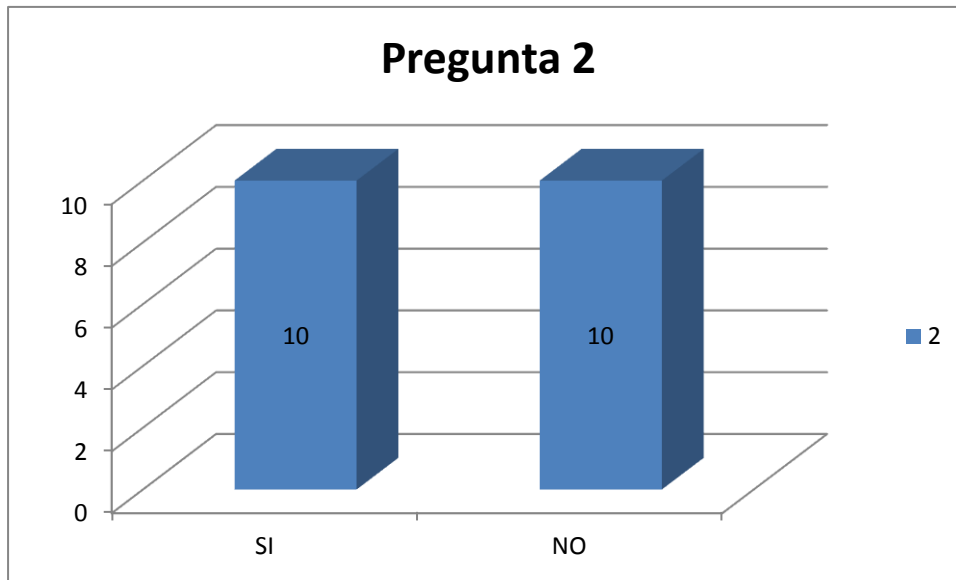


Se puede apreciar que de la población encuestada, 20 en total, el 60 % de los mismos corresponde al sexo masculino y 40 % al sexo femenino, todos y todas respondieron a esta pregunta. NO se logró detectar ninguna razón específica de porque predomina el sexo masculino pues las labores no difieren por esta razón.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 2

¿Sabe si en la actualidad hay una persona específica que proporcione información necesaria a la población sobre el quehacer del Conadi y sus unidades?

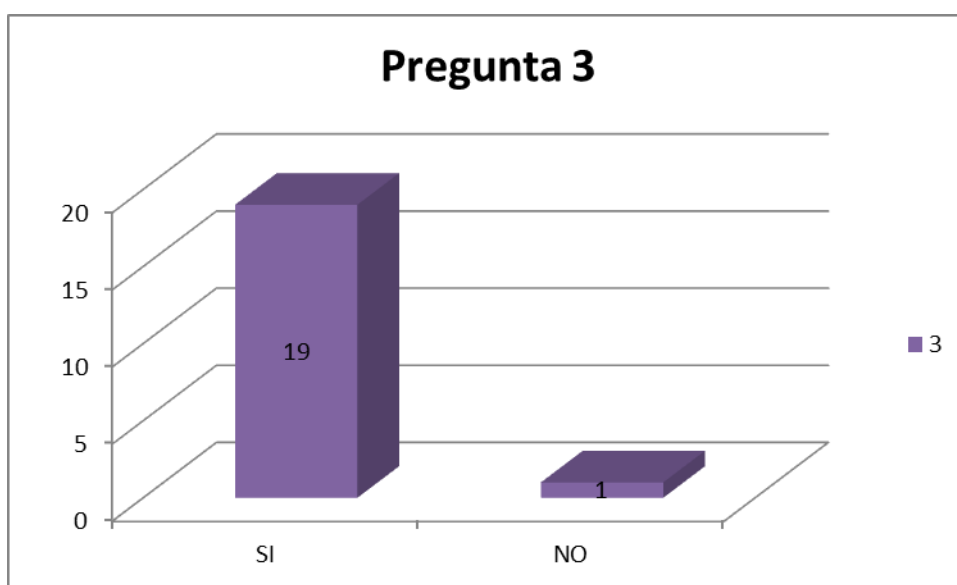


En esta gráfica se puede comprobar que, según la muestra de los 20 encuestados, el 50 % de los entrevistados saben que hay alguna persona que da la información sobre el Conadi, y el 50 % lo desconoce con lo cual se concluye que la mitad del personal desconoce si hay alguien encargado de hacer las relaciones públicas en la entidad y, por ende tampoco podrían definir quien hace esas labores.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 3

¿Cree que es necesario que exista una oficina que mantenga una imagen institucional ante los medios de comunicación social y el público en general?

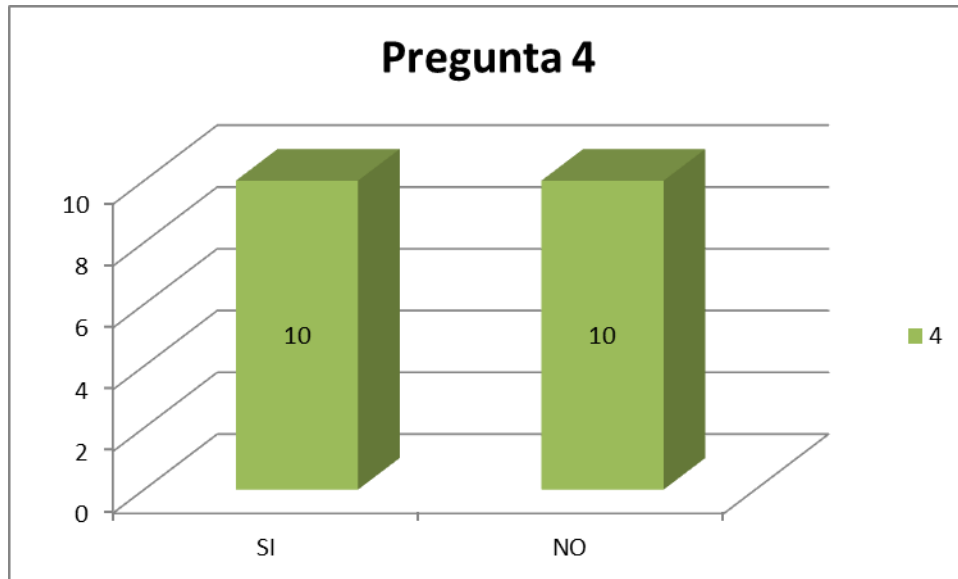


En la gráfica se puede apreciar como el 95 % del personal encuestado, de un total de 20 que se entrevistaron, considera necesaria la presencia de una oficina de relaciones públicas en la entidad. Esto se puede considerar como una necesidad dado que una cantidad similar indicó que consideraba importante cubrir esta área en la entidad.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 4

¿Cree que se cuenta con los recursos necesarios para tener una oficina de este tipo en la entidad?

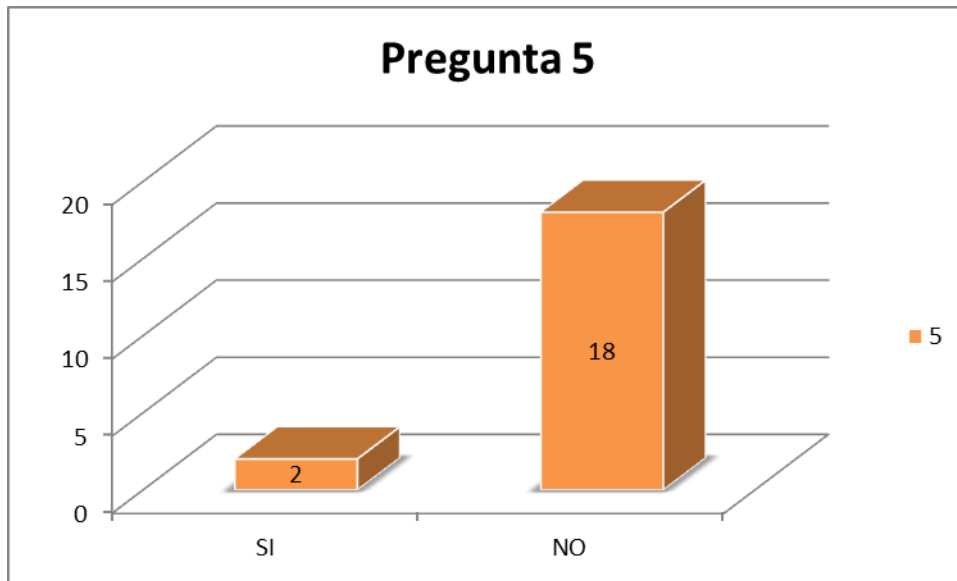


La gráfica es evidente en cuanto a que está dividida la opinión del personal sobre si se cuentan con los recursos para poder implementar una oficina de relaciones públicas, por lo que la decisión final la tendrá que tener la autoridad máxima ya que el 50 % de los encuestados considera que se tiene el suficiente recurso para implementar dicha oficina pero un porcentaje idéntico considera lo contrario.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 5

¿Considera que actualmente el Conadi es conocido por la mayoría de la población y entidades del estado?

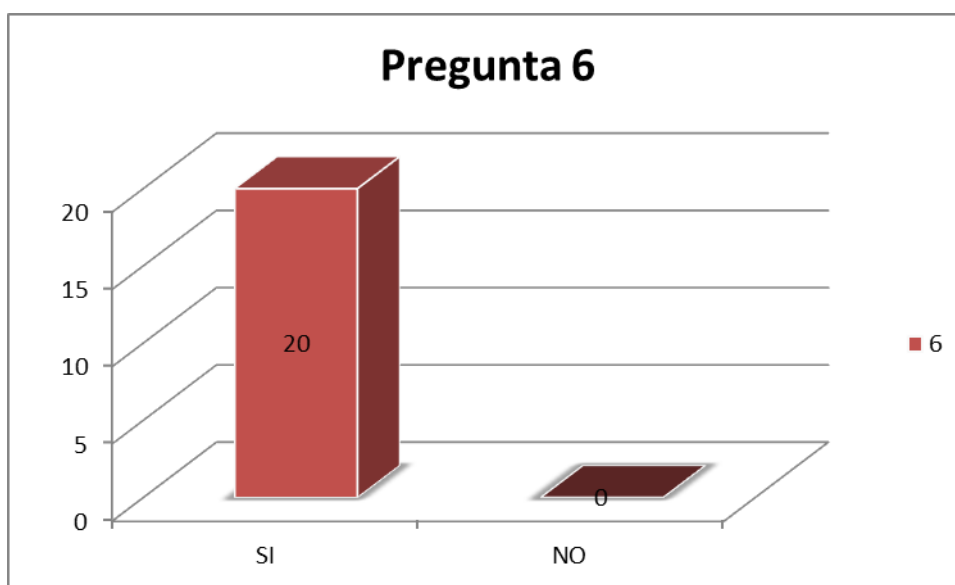


En cuanto al conocimiento que la población en general tiene del Conadi el personal del mismo considera que no es conocido pues apenas el 10 % respondió favorablemente a esta pregunta y el 90 % indica que no cree que tenga suficiente impacto el mismo hacia la población y las entidades del Estado. Esto es de vital importancia dado que el quehacer de esta entidad debe enfocar sus esfuerzos primordialmente en las instancias públicas por lo que el desconocer de su existencia minimiza su capacidad de cobertura y de allí la necesidad de atender la necesidad de la misma.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 6

¿Usted ayudaría y apoyaría la creación de la oficina de relaciones públicas en la entidad proporcionando tiempo, información y lo que se requiera?

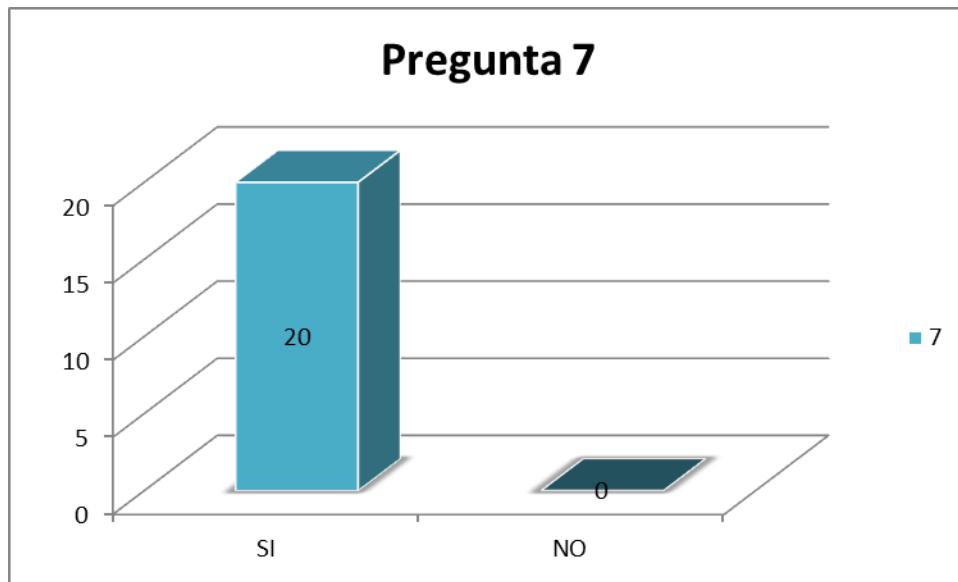


La respuesta en cuanto al apoyo y colaboración hacia una oficina de relaciones públicas por parte de las distintas unidades y personal del CONADI fue contundente ya que el total de los encuestados respondió que sí a esta pregunta. Con ello se puede apreciar que la totalidad del personal está en la disponibilidad de enriquecer la capacidad de informar por parte de una dependencia dedicada al tema de las relaciones públicas.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 7

¿Al crearse la oficina de relaciones públicas, considera usted que mejoraría la comunicación e información que se proporciona al público?

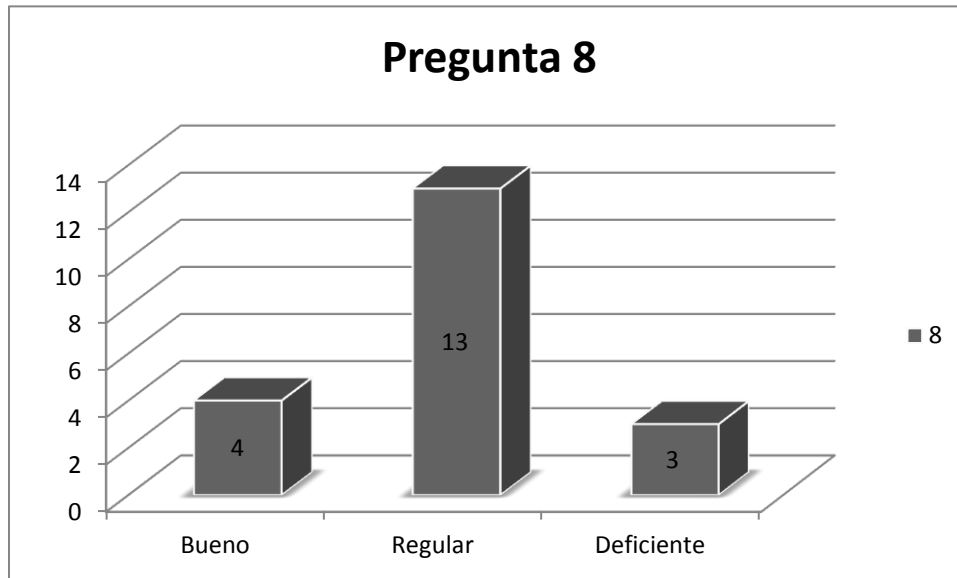


Al igual que la grafica y pregunta anterior, la totalidad de los encuestados respondió que sí a esta pregunta por lo que se puede apreciar que todos consideran que al implementar la oficina indicada, mejoraría la comunicación e información que se proporciona al público en general y visualizan un mejor resultado en cuanto a la promoción y divulgación de lo que la entidad hace por mandato legal.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 8

¿Cómo considera la imagen que se proyecta del Conadi al público y a los usuarios de sus servicios?

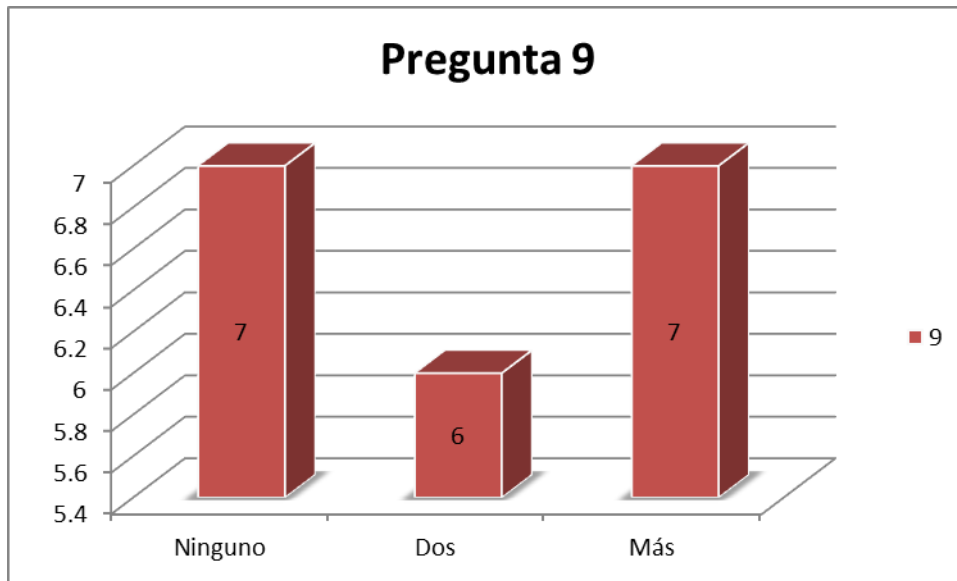


Con las respuestas obtenidas en esta variable, se puede apreciar que el 65 % de los encuestados consideran que la forma como se proyecta el Conadi hacia el público y los usuarios de sus servicios es regular, mientras que el 20 % considera bueno y el 15 %, deficiente, por lo que se puede concluir en que la proyección de la entidad está en un rango aceptable pero con mucha posibilidad de mejorar a través de la oficina de relaciones públicas la cual ha sido vista como beneficiosa por la mayoría de entrevistados.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 9

¿Cuántos medios de comunicación que tiene el CONADI conoce y utiliza con frecuencia como página *web*, correo, *fan page*, revista etc., ?

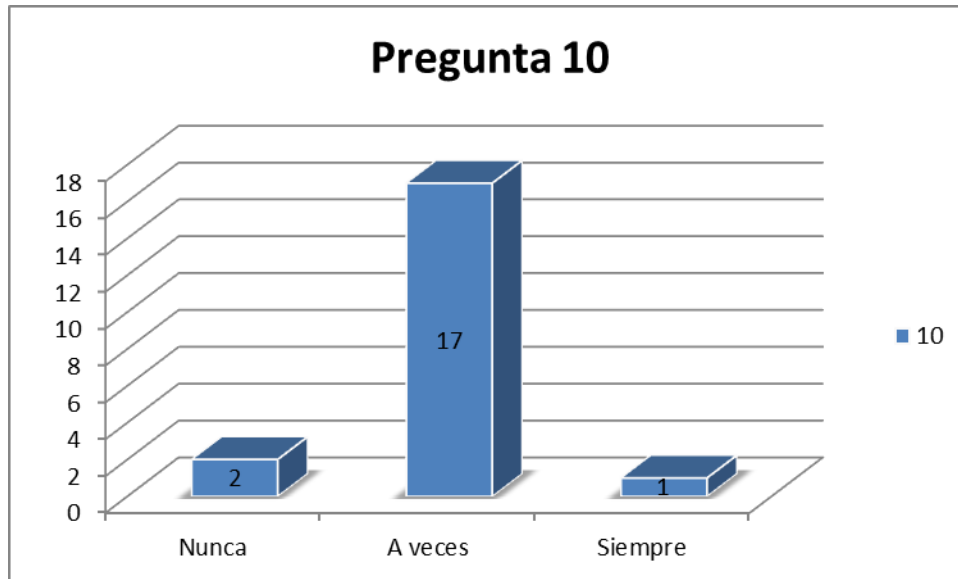


Según los datos recabados en esta pregunta, la cantidad de personas que desconoce los medios de comunicación propios de la entidad y de quienes conocen la mayoría de ellos es la misma 35 % de cada uno de ellos , mientras que quienes sólo conocen algunos son mínimos, el 30% por lo que la labor interna para mejorar esto también debe ser parte del fortalecimiento de comunicación institucional y esto puede ser a través de un enlace con la oficina de relaciones públicas de la entidad, que se propone en este trabajo.

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 10

¿Con qué frecuencia ve, escucha o lee notas en radio, televisión o prensa sobre el quehacer de Conadi o sus organizaciones?



En la gráfica se aprecia que el 85 % de los encuestados, de un total de 20 personas, se entera y se informa algunas veces por distintos medios sobre lo que sucede respecto al que hacer de la entidad, mientras que un 10 % dice que nunca lo hace y apenas el 5 % indicó que siempre busca informarse al respecto con lo cual se puede concluir que es necesario fomentar el hábito de informarse, en especial sobre lo que ocurre alrededor de la temática que corresponde al Conadi .

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Tras la comparación, cotejo y análisis de las respuestas a las preguntas planteadas en la encuesta , se puede concluir en cuatro puntos relevantes que se deben tomar en cuenta y que es prácticamente el sentir de la mayoría de empleados y colaboradores del CONADI .

Estos aspectos, en su importancia y en el orden en que se plantearon las preguntas son las siguientes:

1. La mayoría de los encuestados considera importante la implementación de una oficina que atienda específicamente el tema de Relaciones Públicas y sostiene que el hacerlo mejoraría sobremanera los resultados en cuanto a imagen y conocimiento sobre el quehacer del Conadi por parte de la población en general.
2. Todos los entrevistados respondieron afirmativamente al hecho de estar disponibles en apoyar y aportar para que la oficina en mención pudiera funcionar y contar con los materiales e insumos necesarios.
3. El desconocimiento por parte de una buena cantidad de empleados respecto a los medios propios de comunicación interna y externa, es un llamado para prestarle más atención al tema e incluir dentro de las propuestas una buena campaña de comunicación interna efectiva.
4. Finalmente, la falta de motivación para informarse por parte de una buena cantidad de los miembros que se refleja al indicar que nunca escuchan, leen o ven alguna nota del Conadi en los medios de comunicación, considerando que pese a todo, sí se ha tenido alguna cobertura, según indica el entrevistado que está a cargo de la unidad de comunicación.

Capítulo III

Estrategia para implementar una oficina de Comunicación y Relaciones Públicas en el CONADI

3.1 Descripción del proyecto

Tras el diagnóstico comunicacional realizado a través de una encuesta llevada a cabo entre el personal del CONADI, se detectó la poca actividad que se realiza en el mismo encaminada a su promoción, divulgación y Relaciones Públicas, lo cual redundaría en que sea poco conocido su quehacer tanto a nivel local como nacional.

Con el objeto de demostrar que las actividades propias de una oficina de Relaciones Públicas son necesarias para mejorar tanto el flujo de información hacia el público en general como hacia los medios de comunicación, se acordó llevar a cabo algunas acciones aisladas que demostraran la necesidad de que funcione esta oficina de manera permanente.

3.2 Objetivos

3.2.1 General

Construir acciones encaminadas a lograr que el Conadi sea conocido por la mayoría de la población a través de la implementación de una oficina de relaciones públicas.

3.2.2 Específicos

- a) Diseñar instrumentos comunicacionales con información que sirva para distribuir entre los medios de comunicación para su divulgación.
- b) Programar talleres con comunicadores sociales a nivel nacional para dar a conocer la temática y el quehacer del Conadi.

- c) Fortalecer los contenidos y secciones incluidas en los medios de comunicación propios del Conadi, incluyendo sus redes sociales para ampliar su cobertura.

3.3 Actividades para la operatividad de la estrategia

Tras definir las necesidades que se presentan en la oficina de comunicación conocida dentro del Conadi como “eje de comunicación e información”, se definieron las siguientes acciones para promover la creación de una oficina de relaciones públicas que las lleve a cabo de manera permanente.

1- Activar un gestor de tareas Se capacitará al personal sobre utilizar efectivamente el *Outlook* y otro tipo de correos institucionales debidamente identificados con logo e información institucional para apoyar en la parte de la promoción, se implementara una red de comunicación vía *whats app* con los colaboradores y encargados de área que cubren prácticamente todos los departamentos con el mismo fin de mantener la comunicación constantemente tanto hacia adentro como hacia afuera de la entidad.

2- Fortalecer las redes sociales Se revisará y enriquecerán las redes sociales existentes y se creará una entre el personal para información interna para que se tenga un *feed back* de lo que del Conadi se sepa afuera.

3- Fortalecimiento de la página oficial y rediseño Se propuso el rediseño de la página actual que es www.conadi.gob.gt, el cual se aprobó por parte de las autoridades de la entidad y el técnico de la institución se hace cargo de realizar los cambios y rediseños de la misma.

4-Impresión de trifoliales informativos Se rediseñaron e imprimieron dos trifoliales informativos sobre qué es el Conadi y sobre la temática de discapacidad

para distribuir en talleres y charlas específicas que se programarán en varios lugares a nivel nacional, según la capacidad financiera que se tenga.

5- Impresión de un manual sobre terminología adecuada Se elabora este documento como respaldo para dar a conocer la temática que corresponde trabajar al Conadi y se distribuirá junto con un trifoliar informativo a comunicadores sociales en tres talleres específicos programados para este año pero se dejará el plan para realizar otros el año siguiente.

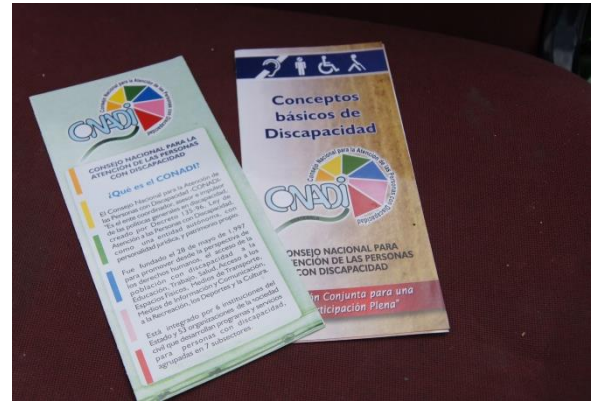
6- Rediseño y mejoras al programa de radio El Conadi cuenta actualmente con un programa de radio tipo revista radial pero con más de diez años de estar al aire, no ha cambiado su formato, se propone modificarlo, agregarle secciones e incluso temas musicales, para obtener más audiencia.

7- Elaboración de una propuesta para implementar una oficina de comunicación y relaciones públicas Finalmente se diseñará la mejor manera de implementar esta oficina para dejarlo como proyecto y que se considere su creación para el próximo año, inicialmente se había planteado hacer solo de una oficina de relaciones públicas pero el encargado del eje de comunicación solicitó que se hiciera de comunicación y relaciones públicas para hacer una dependencia integral.

Productos realizados durante el EPS en el Conadi



Manuales de terminología sobre la discapacidad, para comunicadores



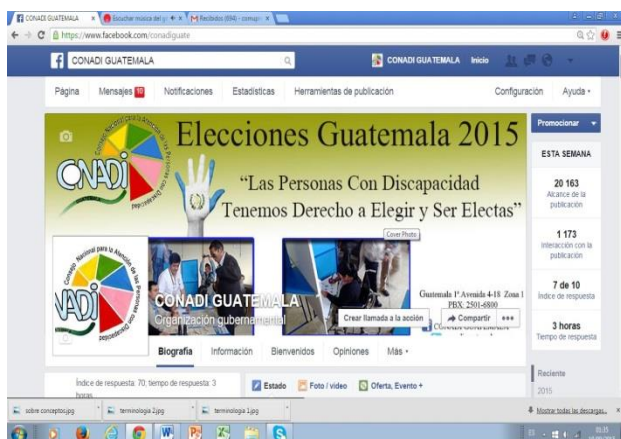
Trifolieres informativos sobre el Conadi y la discapacidad.



Página oficial www.conadi.gob.gt



Info - Conadi interno en Facebook



Fan Page Conadi Guatemala



Taller a comunicadores en Chiquimula

3.3.4 Propuesta de creación de oficina de comunicación y relaciones públicas

Antecedentes

Desde la creación del Conadi se conformó la oficina de comunicación y prensa para la atención en el tema de discapacidad para trabajar estrategias de información y comunicación como campañas informativas de concienciación y contacto con los medios de comunicación de prensa nacional e internacional de esa manera posicionar en las entidades de comunicación la temática de la discapacidad y acceso a la información para las personas con discapacidad.

Justificación por qué de la creación de una Dirección de comunicación e información accesible para la atención de las personas con discapacidad

3.3.4.1 funciones de la dirección de comunicación y accesibilidad a la información

La particularidad del trabajo de la Dirección de Comunicación es para la atención de la personas con discapacidad, debe basarse en la Convención Internacional para la Atención de las Personas con discapacidad y su protocolo facultativo y Ley 135-96, Capítulo VIII, en sus artículos 61, 62, 63 y 64, mandatan que el acceso a la información y a la comunicación debe ser accesible para todas las personas con discapacidad. Es decir, que la Dirección debe velar por el cumplimiento de la ley, principalmente lo que dice el artículo 61: “Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información correspondiente a la discapacidad, dirigida al público, sea accesible para todas las personas”.

Por lo consiguiente la labor propia desde la Dirección de Comunicación debe ser visionada a la comunicación transversal accesible y que debe dirigirse a toda la sociedad para fomentar los derechos humanos de las personas con discapacidad tomado base la Política Nacional en Discapacidad, de esa manera velar para que se visibilice el tema de la discapacidad en las política públicas y privadas, importante en los medios de comunicación masivos y alternativos.

3.3.4.2 Propuesta del organigrama de la dirección

Interpretación: El organigrama del departamento incluye cinco (5) puestos laborales, se incrementará el número de colaboradores en un futuro por la naturaleza del trabajo, que deberá ser planteada por la Dirección de Comunicación, Información y Relaciones Públicas.

3.3.4.3 Perfiles idóneos para la conformación de la dirección de comunicación, información y relaciones públicas de la entidad

Director/a de comunicación, información y relaciones públicas

Perfil

- ✓ Licenciado en Ciencias de la Comunicación (colegiado activo)
- ✓ Amplio conocimiento en manejo de los medios de comunicación social de prensa
- ✓ Capacidad de direccionar, apoyar y ejecutar el proceso comunicativo
- ✓ Experiencia laboral en la temática de discapacidad nacional
- ✓ Uso adecuado de los medios de comunicación internos y externos
- ✓ Experiencia en elaboración de estrategias de comunicación
- ✓ Conocimiento de paquetes de edición de video, audio y fotografía
- ✓ Conocimiento en manejo de páginas web y redes sociales
- ✓ Conocimiento de manejo de cámaras de fotográficas y video
- ✓ Responsable
- ✓ Comprometido
- ✓ Discreto
- ✓ Excelente relaciones humanas y públicas
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Liderazgo
- ✓ Excelente presentación personal
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Disposición de horario y dispuesto a viajar al interior

Funciones

- ✓ Encargado de la Dirección de comunicación, información y relaciones publicas
- ✓ Velar por el cumplimiento de lo planificado en los ejes de trabajo y el presupuesto de cada año
- ✓ Responsable de la relación con los medios de comunicación social y la atención a prensa
- ✓ Proporcionar información a los medios de comunicación social
- ✓ Encargado de la elaboración de estrategias de comunicación en la temática de la discapacidad
- ✓ Es responsable protocolo institucional
- ✓ Planificar y coordinar las conferencias de prensa
- ✓ Se encargará de acompañar a las altas autoridades cuando lo requieran
- ✓ Será el encargado de la imagen interna y externa
- ✓ Responsable de la comunicación interna y externa
- ✓ Será el enlace con las diferentes instituciones públicas y privadas relacionadas con la comunicación e información
- ✓ Evaluar y analizar la información a proporcionar a los medios de comunicación social
- ✓ Conceptualizar y coordinar la elaboración de publicaciones y darlas a conocer a través de los diferentes medios de comunicación social.
- ✓ Analizar el monitoreo de publicaciones medios de comunicación masivos y alternativos en el cumplimiento de la Ley 135-96 y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- ✓ Coordinar la emisión de boletines, comunicados, revista, programa radial, página *web*, redes sociales y otros documentos que contengan información de la labor de la institución.
- ✓ Coordinar la publicación de políticas y acciones que deban ser de conocimiento público.
- ✓ Analizar y elaborar un informe sobre el alcance de metas y objetivos del departamento.

- ✓ Efectuar el monitoreo permanente sobre la información que se genera sobre el Conadi y sus organizaciones y promover la socialización del trabajo realizado.
- ✓ Analizar y evaluar permanentemente la presencia en términos de comunicación del Conadi y las organizaciones de personas con discapacidad en los medios de comunicación, proponer y ejecutar acciones que incidan en el posicionamiento de la gestión institucional y que coadyuven a fortalecer su imagen.
- ✓ Supervisar las actividades de protocolo y ceremonial
- ✓ Realizar cualquier otra actividad que le asigne el Director General y Junta Directiva.

Jefe de Comunicación, Información y Relaciones Públicas

Perfil

- ✓ Licenciado en Ciencias de la Comunicación
- ✓ Experiencia en el manejo de los medios de comunicación social
- ✓ Experiencia en apoyar y ejecutar el proceso comunicativo
- ✓ Experiencia laboral en la comunicación accesible para personas con discapacidad
- ✓ Experiencia en elaboración de estrategias de comunicación
- ✓ Experiencia en gestiones administrativas y elaboración de POA
- ✓ Conocimiento de paquetes de edición de video, audio y fotografía
- ✓ Conocimiento en manejo de páginas web y redes sociales
- ✓ Conocimiento de manejo de cámaras de fotográficas y video
- ✓ Conocimiento en la producción de radio y televisión
- ✓ Conocimiento en la diagramación y edición de revistas y periódicos
- ✓ Buena Redacción
- ✓ Responsable
- ✓ Comprometido
- ✓ Discreto
- ✓ Ordenado

- ✓ Excelente relaciones humanas y públicas
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Liderazgo
- ✓ Buena presentación personal
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Puntualidad
- ✓ Experiencia en elaboración de estrategias de comunicación
- ✓ Sin compromisos de horarios
- ✓ Dispuesto a viajar al interior del país

Funciones:

- ✓ Responsable del cumplimiento de la planificación técnica y financiera del Eje de Comunicación e Información
- ✓ Responsable de presentar informes de planificación y cumplimiento de metas de manera mensual
- ✓ Coordinar y supervisar la producción del programa radial “Guatemala para todos”
- ✓ Responsable de coordinar la edición, diagramación e impresión de la revista Re-Hábil, posterior la producción de la Re-Hábil con voz
- ✓ Supervisar la producción de audiovisuales y *spot* de radio
- ✓ Supervisión actualización de la página web institucional y las redes sociales
- ✓ Supervisar y apoyar en elaboración de material periodístico como convocatorias de prensa, boletines, comunicados, notas informativas, reportajes, artículos, columnas de opinión.
- ✓ Organizar y coordinar conferencias de prensa en la ciudad capital y en los departamentos
- ✓ Responsable en la planificación de promocionales y campañas de comunicación a través de radio, prensa, tv y otros medios alternativos
- ✓ Dar seguimiento a la calendarización de eventos institucionales e interinstitucionales con los demás ejes de trabajo para dar cobertura en

comunicación y la elaborar propuestas de montaje de eventos de la institución.

- ✓ Supervisar la logística de montaje y desmontaje de eventos institucionales e interinstitucionales.
- ✓ Organizar e impartir talleres y capacitaciones en el tema de comunicación y discapacidad
- ✓ Realizar cualquier otra actividad que le asigne el Director de Comunicación.
- ✓

Auxiliar técnico en comunicación

Perfil

- ✓ Estudiante de Ciencias de la Comunicación (cuarto semestre o más)
- ✓ Experiencia en el manejo de equipo de audio, fotografía y video
- ✓ Experiencia en el manejo de programas para edición de audio, video y diseño
- ✓ Conocimiento en el manejo de redes sociales y página *web*
- ✓ Conocimiento en la producción de radio y audiovisuales
- ✓ Conocimiento en la diagramación y edición de revistas o suplementos
- ✓ Conocimiento en redacción periodística
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo
- ✓ Capacidad de criterio
- ✓ Creativo
- ✓ Responsable
- ✓ Comprometido
- ✓ Discreto
- ✓ Ordenado
- ✓ Excelente relaciones humanas y públicas
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Liderazgo
- ✓ Buena presentación personal
- ✓ Sin compromisos de horarios
- ✓ Dispuesto a viajar al interior del país

Funciones

- ✓ Documentar las diferentes actividades de la organización.
- ✓ Grabaciones de audio y video
- ✓ Monitoreo de medios de comunicación de prensa, sitios web y redes sociales
- ✓ Elaboraciones de diseños gráficos trifoliales, cartillas, afiches entre otros
- ✓ Edición de material de audio
- ✓ Elaboración de material audiovisual
- ✓ Archivo y ordenamiento de material de audio y video
- ✓ Reportes mensuales de material producido.
- ✓ Elaboración de capsulas informativas de las diferentes actividades para los distintos medios de comunicación de la organización en audio y video
- ✓ Producción del programa de radio “Guatemala para todos”
- ✓ Redacción de material informativo para las redes sociales, pagina *web*, revista institucional, comunicados, boletines, entre otros.
- ✓ Actualización informativa de la página *web* institucional y las redes sociales
- ✓ Monitoreo de radio, prensa, tv y medios virtuales
- ✓ Realizar cualquier otra actividad que le asigne el Director de Comunicación

Encargado de protocolo

Perfil del puesto

- ✓ Colegiado activo o cierre de pensum en carrera afín
- ✓ Experiencia: relaciones públicas, protocolo, ceremonial y etiqueta.
- ✓ Manejo de programas de computación
- ✓ Buena redacción
- ✓ Facilidad de expresión verbal
- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Liderazgo
- ✓ Iniciativa
- ✓ Responsabilidad

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Honorabilidad
- ✓ Honradez
- ✓ Lealtad
- ✓ Creatividad
- ✓ Excelente presentación
- ✓ Disponibilidad de viajar al interior
- ✓

Funciones

Planificar, organizar, dirigir, controlar y desarrollar con excelencia las diferentes actividades protocolarias, de etiqueta y ceremoniales solicitadas

Planifica, organiza, coordina y supervisa el desarrollo con excelencia de los actos protocolarios, reuniones, condecoraciones y eventos solicitados

Diseñar las estrategias Protocolo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la autoridad superior.

Planifica, coordina, dirige, supervisa y ejecuta las actividades previas, durante y posteriores para el desarrollo de eventos protocolarios y reuniones de trabajo

Asesora a las organizaciones de personas con discapacidad en la planificación y desarrollo de eventos.

Elabora, diseñar y envía notas de felicitación por aniversarios, cumpleaños y tarjetas de pésame, etc.

Encargado de los aniversarios, cumpleaños y reuniones sociales de la institución .

Redacción de oficios de tratamiento protocolario para diferentes instituciones públicas, cuerpo diplomático y organismos internacionales.

Informará a todas las direcciones sobre el cuadro de actividades semanalmente

Gestiona reservaciones, compra los boletos aéreos y hospedaje de funcionarios internacionales, de esa misma manera, recibe o despide en actos de Protocolo a funcionarios Internacionales.

Asesora y apoya en trámites migratorios a funcionarios nacionales e internacionales en las actividades del exterior del país.

Elabora informe mensual de actividades realizadas que contengan el cuadro mensual de gastos.

Otras asignadas por el Director de Comunicación

Asistente secretarial

Perfil

- ✓ Secretaria bilingüe con estudios universitarios
- ✓ Conocimiento de archivo
- ✓ Conocimiento de paquetes de *word, excel y otros*
- ✓ Buena redacción y ortografía
- ✓ Creativa
- ✓ Responsable
- ✓ Comprometida
- ✓ Discreta
- ✓ Ordenada
- ✓ Excelente relaciones humanas y públicas
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Liderazgo
- ✓ Buena presentación personal
- ✓ Sin compromisos de horarios

Funciones

- ✓ Asistir de manera secretarial al Director y Jefe de Comunicación, Información y Relaciones Públicas en la redacción de oficios, circulares, memorándum, informes entre otros
- ✓ Apoyar a la Jefatura de Protocolo en las actividades protocolarias
- ✓ Tomar dictados
- ✓ Traducir documentos de inglés a español
- ✓ Elaboración actas o minutas
- ✓ Gestionar insumos de oficina
- ✓ Apoyar con la realización de invitaciones y diplomas

- ✓ Gestionar y dar seguimiento las solicitudes de compra, escritos de conformidad, facturas, listados de asistencia relacionados y programados en el eje de información y comunicación y otros que se requieran
- ✓ Apoyar de manera protocolaria en los eventos de comunicación como en conferencias de prensa y talleres en comunicación
- ✓ Gestionar y liquidar viáticos para los colaboradores de comunicación
- ✓ Otras que le asigne el Director de Comunicación

3.4 Financiamiento y presupuesto del proyecto

Luego de analizar las propuestas por el epesista al encargado del eje de comunicación del Conadi, se recibió la información de que se contaba con suficiente presupuesto para llevar a cabo los primeros seis proyectos, no así la última por lo que ésta sólo quedará como propuesta para presentarla a las autoridades el próximo año.

Tomando en consideración que el CONADI cuenta con personal y presupuesto ya destinado para algunos productos, el rediseño y mejoras en los siguientes no tendrá ningún costo extra más que la participación adicional y aporte de tiempo extra para llevarlos a cabo.

Producto	Costo unitario	Total
Capacitar en gestor de tareas, <i>Outlook</i> y otros	Q 0.00	Q 0.00
Fortalecer redes Sociales	Q0.00	Q0.00
Rediseño y mejoras a la página oficial	Q0.00	Q0.00
Mejoras y rediseño del programa radial	Q 0.00	Q 0.00
Elaboración de una propuesta para implementar una oficina de Comunicación y Relaciones Públicas	Q0.00	Q0.00

Producto	Costo unitario	total
Elaboración de mil trifoliales	Q 1.10	Q1,100.00
Impresión de 500 manuales	Q 3.50	Q1,500.00
Realización de 3 talleres con refacción para 25 personas en cada uno. (*)	Q750.00	Q2,250.00
Total:	Q754.60	Q4,850.00

(*) Gastos de logística y transporte al interior, están incluidos en lo presupuestado anualmente de los eventos de la entidad.

3.5 Beneficiarios y responsables

En relación a los beneficiarios de las acciones realizadas según los datos actuales, la *fan page* del CONADI se llega a los 2,181 seguidores, se esperaría que la cifra en la página oficial sea la misma, ahora a través del programa de radio, considerando que este se transmite en 15 emisoras a nivel nacional entre ellas TGW, USAC, Radio María, Faro Cultural, la Federación Guatemalteca de Radios, -FGER-, además de diez emisoras regionales en igual número de departamentos, es difícil dar una cifra aunque se considera que son varios millares de radioescuchas.

Finalmente en los talleres específicos que se realizarán uno en la ciudad capital uno en Chiquimula y uno más en Petén, se beneficiarán con la información y el material impreso 75 personas involucradas de alguna manera con la comunicación social, cabe recordar que el fin primordial es implementar la oficina de relaciones públicas con lo cual se busca llegar a la mayor cantidad de población posible con la información sobre lo que es el Conadi y la temática que le compete.

El encargado del eje de Comunicación y Divulgación del Conadi será quien lleve siempre la coordinación de todas las acciones, en el caso del rediseño,

fortalecimiento y alimentación tanto de las páginas web como de las redes sociales, se contará con el apoyo del técnico que labora en la entidad y cuya labor es precisamente la de apoyo técnico en informática, al igual que lo hará en la capacitación al personal del uso de las redes sociales y el correo institucional.

Por otro lado en cuanto a los talleres programados en tres ciudades distintas, el epesista será el encargado de dar la inducción y explicar los contenidos de los mismos en un taller de dos horas con el apoyo del encargado del eje como parte de un equipo de trabajo y el acompañamiento de una asistente secretarial para llenar listados y apoyar en el trabajo logístico.

En cuanto al diseño, diagramación y elaboración de materiales impresos, estos se encargarán a una imprenta reconocida y lo supervisará tanto el epesista como el encargado del eje de Comunicación del Conadi . Se contará también con un piloto y su respectivo vehículo para los dos viajes que se harán a impartir los talleres con comunicadores sociales.

3.9 Áreas geográficas de acción

Todas las actividades de diseño, fortalecimiento, planificación y coordinación se realizarán en la ciudad capital, específicamente en las oficinas del Conadi, excepto los talleres que se realizarán uno en la ciudad capital, en un hotel del centro, uno en un salón de la ciudad de Chiquimula y otro más en un salón de Flores, Petén.

Según se acordó con el encargado del eje de comunicación, el taller en la ciudad capital se hará a finales de julio, el de Chiquimula a principios de agosto y el de Flores Petén, será en octubre. En todos ellos se llevará material impreso y se darán a conocer los medios de comunicación propios de la entidad entre ellos programa radial, página web y redes sociales.

3.10 Cuadro operativo de la estrategia

Actividad o producto	Objetivo específico	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica	Beneficiarios	Fecha ejecución
Gestor de tareas	Capacitar al personal sobre el uso de las redes y correos.	Q0.00	Técnico, epesista y encargado de eje, personal técnico	Ciudad	Colaboradores del CONADI	Junio 10-15
Fortalecer redes Sociales	Mejorar el alcance y funcionamiento de las mismas	Q0.00	Técnico, epesista y encargado de eje,	Ciudad	Seguidores y entidad	Junio 12-15
Rediseño y mejoras a la página oficial	Actualizar y hacer más funcional la misma	Q0.00	Técnico, epesista y encargado de eje,	Ciudad	Público objetivo, usuarios de la página	Junio 18-25
Mejoras y rediseño del programa radial	Modernizar y hacer más atractivo el formato del programa	Q0.00	Encargado de eje, locutores, epesista.	Ciudad	Público objetivo, radioescuchas a nivel nacional.	20-28 de junio
Elaboración de una propuesta para implementar una oficina de Comunicación y Relaciones Públicas	Fortalecer la imagen de la institución a través de acciones permanentes a cargo de esta unidad.	Q0.00	Epesista.	Ciudad	Entidad	10-15 de julio
Elaboración de mil trifoliales	Informar sobre el quehacer del CONADI	Q1,100.00	Epesista, imprenta,	Ciudad	Receptores	10-15 de julio
Impresión de 500 manuales	Dar a conocer la temática de la Discapacidad	Q1,500.00	Epesista, encargado de eje, imprenta	Ciudad	Receptores	10-15 de junio
Realización de 3 talleres con refacción para 25 personas en cada uno. (*)	Informar a Comunicadores Sociales sobre el CONADI y la Discapacidad.	Q2,250.00	Epesista, encargado de eje, asistentes, piloto, colaboradores.	Ciudad, Chiquimulá, Petén	Receptores	Julio, agosto, octubre

Capítulo IV

4.1 Ejecución de propuestas

Se llevaron a cabo 6 de las 7 propuestas hechas a la oficina de comunicación del Conadi, tres de ellas que tenían que ver con las redes sociales y la página *web*, dos publicaciones (trifoliales y folleto de terminología), con estos se realizó dos talleres para entregar los materiales producidos, uno fue en la ciudad capital y otro más en la ciudad de Chiquimula, quedó uno pendiente para hacerlo en el mes de septiembre. También se propuso rediseño del formato que se utilizaba para la radio revista “Guatemala para todos”, programa radial semanal del Conadi.

Por último se elaboró una propuesta con todo lo necesario para implementar una Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas, la cual queda para que se considere incluirla en los planes de trabajo del próximo año.

4.2 Descripción de los materiales utilizados

Se diseñó e imprimió dos trifoliales que se elaboraron con una síntesis de ¿Qué es el Conadi? , otro con el tema “Conceptos sobre Discapacidad”, ambos fueron rediseñados y actualizados, también se elaboró un folleto con la “Terminología sobre la discapacidad para comunicadores”, estos materiales se entregaron en dos talleres realizados con comunicadores sociales, uno en junio en la ciudad capital y otro en julio en la ciudad de Chiquimula, con un promedio de 25 participantes en cada uno.

En cuanto al diseño y rediseño de la página *Web* oficial, se hizo observaciones sobre incluirles otras secciones, agregar audio y video y mejorar la presentación con más gráficos y sonidos, la institución cuenta con un técnico encargado del área de informática y con el apoyo del encargado de la unidad de comunicación se llevaron a cabo las propuestas hechas en este documento. De igual manera se hizo con las redes sociales y se creó un grupo de *whats app* para interactuar tanto con los colaboradores como con algunos colegas de prensa.

También se diseñó una propuesta de cambio de formato para el programa de radio institucional, cambios que se incluyeron en los programas del mes de junio y se continuarán después del período electoral pues por esta actividad nacional, el formato que se está utilizando ahora es solo de entrevistas con candidatos a cargos públicos.

Finalmente se dejó elaborado el proyecto de implementación de la Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas, propuesta como una Dirección según requerimientos del mismo encargado de la unidad, en el mismo se incluyen tanto las definiciones, funciones y presupuesto de sus distintas unidades

Conclusiones finales

-Se amplió la cobertura y se observó un aumento en las visitas a las páginas de las redes sociales del Conadi. Se llegó a tener hasta 25,000 visitas de algunas publicaciones y subió la cantidad de seguidores en un 25 %, actualmente tiene 2,186 y sube en promedio de 20 semanales.

-Mantener este tipo de actividades y realizarlas de manera programada y planificada hará que se mejore la imagen y se fortalezcan las relaciones públicas del Conadi .

-La implementación de una Dirección de Relaciones Públicas en una dependencia Autónoma como el Conadi es de vital importancia para fortalecer las acciones encaminadas a mejorar la imagen e informar sobre el quehacer de ella.

-La mayoría del personal del Conadi, desconoce no solo que éste cuenta con medios propios de comunicación, sino además, que debe tener contacto y comunicación constante con todas las dependencias del estado a través de una efectiva comunicación externa.

-En cuanto a la comunicación interna, aunque no fue objeto de estudio en este trabajo, se pudo percibir que también es muy débil y está fuera de cobertura, pues según se pudo observar tampoco cuentan con un programa permanente de capacitación ni de promoción por una comunicación efectiva interna.

Recomendaciones generales

-Se recomienda practicar la actualización, modernización y fortalecimiento así como aprovechar el recurso de las redes sociales, para la promoción de la entidad ya que son de costo muy bajo y pueden proporcionar muchos beneficios dado que actualmente el impacto que puede tenerse a través de ellos supera incluso a los medios de comunicación tradicionales.

-Las autoridades del Conadi deben considerar implementar de inmediato la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, para fortalecer la comunicación institucional externa que pueda proporcionar recursos y estrategias para lograr sus objetivos de ser un ente conocido a nivel nacional con miras a ser reconocido también internacionalmente, según su visión.

- Por otro lado, aunque no fue objeto de este estudio, pudo percibirse la carencia de un programa de fortalecimiento de la comunicación interna y la búsqueda de una comunicación efectiva , por lo que se recomienda que se incluya este componente en un programa de capacitación que podría trabajar de la mano de esta dirección de comunicación.

- Es conveniente promover un incentivo o reconocimiento especial a la Escuela de Ciencias de la Comunicación y a la Unidad de EPS, que han apoyado este tipo de trabajos de gran beneficio para los estudiantes a través de la realización de un Ejercicio Profesional Supervisado en la entidad que labora, lo cual es de gran beneficio no solo para el estudiante sino para el desarrollo de la escuela, la universidad y el mismo país al contar con más profesionales.

Referencia bibliográfica

Balestrini A, Mirian. (2001). "Como se elabora el proyecto de Investigación". BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, Venezuela.

Clay, H Y Wakeley, J. (1997, 1998). "Psicología de la conducta industrial. MacGraw-Hill Editores. México.

Diccionario "El pequeño Larousse ilustrado". (2005). Ediciones Larousse, S.A., México D.F.

Diccionario "Nuevo Espasa Ilustrado". (2005). Editorial Espasa Calpe S.A. Madrid, España.

Hernández S, Roberto. (1998). "metodología de la Investigación". McGraw-Hill Editores. México.

Hurtado L, Iván y toro G, Josefina. (1997). "Paradigmas y métodos de Investigación, en tiempos de cambio".

Méndez A., Carlos. (1988). "Metodología, guía para elaborar diseños de Investigación en ciencias económicas, contables y administrativas". Editorial MacGraw-Hill Latinoamericana, S.A. Bogotá, Colombia.

Tamayo y Tamayo, Mario. (1996). "El proceso de la investigación científica". Limusa Noriega Editores. México.

Semiología y comunicación, Carlos Interiano, 1987.

Guía para elaborar y presentar un proyecto de tesis Licda., Aracelly Krisanda Mérida González.

Lenguaje, pensamiento y realidad, Alberto Espejo, México 1988.

Semiología, un acercamiento didáctico. Ana María Pedroni, Guatemala-Argentina 1995.

El periodismo en la actualidad, Donald L. Ferguson, México 1998.

Periodismo investigativo, William Gaines USA, 1994.

"Las Relaciones Públicas en la Comunicación Institucional del Foro Permanente de Partidos Políticos" Guatemala, Wolfgang Amadeo Ochaeta Aguilar, enero 2010

Convención sobre Los Derechos de las Personas con Discapacidad, Decreto 59-2008.

Ley Nacional de Atención a las personas Con Discapacidad, Decreto Ley 135-96.

Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.

E gráficas

www.unesco.org (1996) Comunicación y Relaciones Públicas. (Consultado el 20 de marzo a las 7.35 pm)

Link: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/communication_form_development_oslo_c4d_pda_es.pdf

www.upv.es (2014) . Oficinas de Relaciones Públicas. (Consultado el 21 de marzo de 2015, a las 15.30 horas) Link:

<https://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0655397.pdf>

<http://biblioteca.usac.edu.gt> (2015) (Consultado el 25 marzo 2015 13.14 horas)

Link: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/28/28_439.pdf/

www.uaeh.edu.mx (s/f) Muestreos y Muestras, (Consultado el 3 de abril de 2015 a las 10.00 am) Link:

http://www.uaeh.edu.mx/docencia/Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf

<http://www.generadordegraficos.com/> (s/f) Como hacer gráficas en línea, (Consultado el 6 de abril de 2015) Link:

http://www.generadordegraficos.com/graph?selected_graph=bar

Anexos



ANEXO I

Instrumento de Investigación Formato de Encuesta Trabajo de EPS Periodista Ernesto Rafael Cañas Castillo

La presente encuesta, será utilizada como instrumento técnico en un proceso de diagnóstico eminentemente académico, previo a presentar los resultados del tema “Implementación de la oficina de Comunicación y Relaciones Públicas en el CONADI”. De antemano, gracias por responderla.

Nombre (optativo): _____
Cargo: _____ Unidad: _____

1. Género: M___ F___
 2. ¿Sabe si en la actualidad hay una persona específica que proporcione información necesaria a la población sobre el quehacer del CONADI y sus unidades? Sí___ No___
 3. ¿Cree que es necesario que exista una oficina que mantenga una imagen institucional ante los medios de comunicación social y el público en general? Sí___ No___
 4. ¿Cree que se cuente con los recursos necesarios para tener una oficina de este tipo en la entidad? Sí___ No___
 5. ¿Considera que actualmente el CONADI es conocido por la mayoría de la población y entidades del estado? Sí___ No___
 6. ¿Usted ayudaría y apoyaría la creación de la oficina de Relaciones Públicas en la entidad proporcionando tiempo, información y lo que se requiera? Sí___ No___
 7. ¿Al crearse la oficina de Relaciones Públicas, considera usted que mejoraría la comunicación e información que se proporciona al público? Sí___ No___
 8. ¿Cómo considera la imagen que se proyecta del CONADI al público y a los usuarios de sus servicios? Buena___ Regular___ Deficiente___
 9. ¿Cuántos medios de comunicación que tiene el CONADI conoce y utiliza con frecuencia como página web, correo, fan page, revista etc.,? ninguno___ 2___ más___
 10. ¿Con qué frecuencia ve, escucha o lee notas en radio, televisión o prensa sobre el quehacer de CONADI o sus organizaciones? Nunca___ a veces___ siempre___
- Observaciones: _____
-