

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

**Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Organizacional para la
Dirección Departamental de Educación de El Quiché.**



Guatemala, Octubre de 2,014

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

DIRECTOR

Lic. Julio Estuardo Sebastián Chilín

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DE EGRESADOS

M.A. Jhonny González Batres

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

SECRETARÍA

M.S.C. Claudia Molina

TRIBUNAL EXAMINADOR

Presidente, asesor: M.A. Victor Ramírez

Revisor: Lic. César Paiz,

Revisor: M.A. Donaldo Vásquez

Examinadora: M.A. María del Rosario Estrada

Examinador: M.A. Marco Julio Ochoa

Suplente: M.A. Walter Contreras



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

Guatemala, 30 de abril de 2014
Dictamen aprobación 20-14
Comisión de Tesis

Estudiante
Juan José Romero Cano
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Romero**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.2 del punto 1 del acta 05-2014 de sesión celebrada el 30 de abril de 2014 que literalmente dice:

1.2 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Juan José Romero Cano, carné 9417036, el proyecto de tesis: PROPUESTA PARA UNA GUÍA DE MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE EL QUICHÉ. B) Nombrar como asesor(a) a: M.A. Víctor Ramírez.

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

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

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.



399-14

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

Guatemala, 10 de septiembre de 2014.
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 96-2014

Estudiante
Juan José Romero Cano
Carné **9417036**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Romero**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar acerca de su tesis: PROPUESTA PARA UNA GUÍA DE UN MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE EL QUICHÉ.

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

M.A. Víctor Ramírez, presidente(a).
Lic. César Paiz, revisor(a).
M.A. Donaldo Vásquez, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor.
Larissa Melgar.
archivo.
AM/JESCH/Eunice S.

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

**Autorización Informe final de tesis por asesor
Derivado a recomendaciones del tribunal examinador**

Guatemala, 10 de Abril de 2015

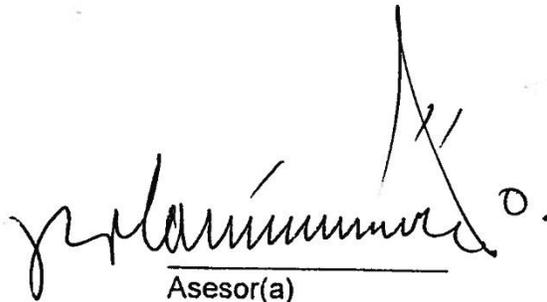
M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. nivel
Escuela Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, Zona 12

Estimada M.A. Mérida:

De manera atenta hago referencia a las recomendaciones realizadas por parte del tribunal examinador al informe final de tesis del estudiante Juan José Romero Cano carné 9417036, cuyo tema es Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Organizacional Para la dirección Departamental de Educación de El Quiché

En atención a lo anterior, me complace informarle que he revisado el citado informe, y constaté que se llevó a cabo las correcciones necesarias a entera satisfacción del (la) suscrito(a), por lo que procede continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,


Asesor(a)



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

Guatemala, 17 de febrero de 2015.
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 11-2015

Estudiante
Juan José Romero Cano
Carné **9417036**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Romero**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: PROPUESTA PARA UNA GUÍA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE EL QUICHÉ, siendo ellos:

M.A. Víctor Ramírez, presidente(a)
Lic. César Paiz, revisor(a).
M.A. Donaldo Vásquez, revisor(a)
M.A. María del Rosario Estrada, examinador(a).
M.A. Marco Julio Ochoa, examinador(a).
M.A. Walter Contreras, suplente.

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

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

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



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

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



Copia: Larissa
Archivo.
AM/JESCH/IEunice S.



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

142-15

Guatemala, 13 de abril de 2015.
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 09-2015

Estudiante
Juan José Romero Cano
Carné **9417036**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Romero**

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE EL QUICHÉ**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad, seis ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

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

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

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




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Copia: archivo
AM/IESCH/Eunies S.



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

ACTO QUE DEDICO

A Dios:

Creador del cielo y la tierra, siempre fiel a sus promesas.

A mi Madre:

Por impulsarme siempre a buscar las metas, a enseñarme que todo lo que uno sueña lo puede lograr, que lo importante es hacer las cosas en el yo puedo hacerlo.

A mi Padre:

Por sus consejos, su atención y estar siempre pendiente de mí.

A mis abuelos:

Quienes aceptando un reto no se dieron por vencido y siempre lucharon por darme una mejor vida, sin su amor sacrificio no hubiera llegado a realizar y enfrentar los obstáculos de la vida.

A mi esposa:

Maribel, ayuda idónea quien me alienta a seguir adelante.

A mis hijas:

Angie Marisol, Lourdes María, Lluvia del Shaddai, quienes me han enseñado los valores de la vida y la felicidad más grande de tenerlas siempre conmigo.

A mis Hermanos:

Fredy, Roberto, Gladis, Maribel (QEPD), Sheila.

A mi Familia toda.

A mis amigos:

Compañeros de mil una batallas, compañeros de estudios, de sueños, de triunfos y tropiezos, amigos y amigas gracias por ser parte de mi vida.

A mi maestro:

Erick Estuardo Ferro, ejemplo de tesón y perseverancia, por la confianza hacia mí y su apoyo.

A mi Asesor guía:

Oscar Pérez, por su incansable ayuda y enseñarme el valor de hacer las cosas, gracias por esas horas de conocimiento y no abandonarme en la lucha.

A la Universidad de San Carlos De Guatemala:

Donde día a día los Hombres y mujeres llegan con sueños y hambre de saber, por acogernos en su seno y darnos las guías seguir.

Agradecimientos:

A Dios

Sobre todas las cosas por darme la vida y ayudarme a culminar mis metas.

A mi Madre:

Zoila Cano de Ortiz, Por apoyarme en todos los sentidos, por enseñarme el valor del saber, por estar siempre pendiente de mi cuidado, por ser el sustento de la familia y haberme provisto de lo necesario.

A mi Asesor:

M.A. Víctor Ramírez Donis, por su valioso tiempo, criterio y conocimientos profesionales.

A los revisores de esta Propuesta:

Licenciado César Paiz, M.A. Donaldo Vásquez, por sus directrices a esta propuesta.

A las Licenciadas:

Magali Cepeda, Alejandrina Flores, por su apoyo y paciencia en proporcionar el material bibliotecario.

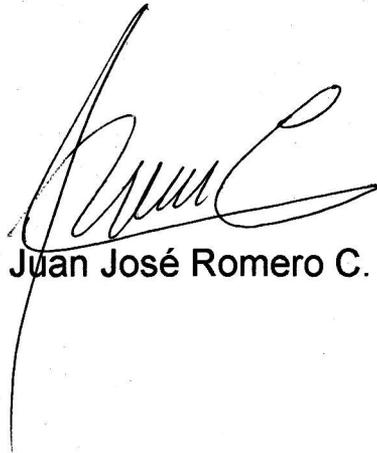
A la Universidad de San Carlos De Guatemala y en especial a la Escuela de ciencias de La Comunicación, por el valioso aporte de conocimiento y la formación de profesionales que se destacan en cualquier lugar.

A usted:

Que tiene en sus manos este documento por tomarse el tiempo de leerlo y revisarlo para el fin que fue creado.

Guatemala 27 de abril 2015

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan José Romero C.', is written over the printed name. The signature is stylized with a large initial 'J' and a long horizontal stroke.

Juan José Romero C.

Título de la investigación	1
Introducción	2
Capítulo I		
Marco Conceptual	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Importancia de la investigación	8
1.3 Planteamiento del problema	10
1.4 Formulación del problema	11
1.5 Alcances y Límites	12
1.5.1 Alcances	12
1.5.2 Límites	13
Capítulo II		
Marco Teórico	14
2.1 La administración	14
2.1.1 Conceptos y Definiciones	14
Administración	14
2.2 Definición de Manual	18
2.2.1 Tipos de Manuales	20
2.2.2 Manual de Departamento	22
2.2.3 Manual de Organización	22
2.2.4 Manual de Procedimientos	23
2.2.5 Uso y Aplicación	24
2.2.6 Flujogramas	25

2.2.7 Simbología a utilizar	26
2.3 Importancia de la comunicación en las instituciones del estado	30
Concepto y Definición	30
2.3.1 Comunicación	30
2.3.2 Importancia de la Comunicación	31
2.3.3 Comunicación Pública	32
2.3.4 Comunicación Organizacional	34
2.3.5 Comunicación Informativa	35
2.3.6 Tipos de Comunicación	37
a) Comunicación Ascendente	37
b) Comunicación Descendente	38
c) Comunicación Cruzada	38
d) Comunicación Horizontal	38
2.3.7 Medios de Comunicación	39
2.4 Utilización de herramientas administrativas para mejorar la comunicación institucional.	40
2.4.1 Definición	40
2.4.2 Objetivos que persigue la Implementación de una Guía de	40

Comunicación

2.5 Mapa para determinar el público (manual de políticas de comunicación e información)

..... 42

2.6 Técnicas y herramientas

..... 44

2.7 Implementación de una guía de comunicación en la Dirección Departamental de El Quiché

..... 44

2.7.1 Concepción General

..... 44

2.7.2 Objetivos de la Guía de Comunicación

..... 45

2.7.3 Beneficios de la Guía de Comunicación

..... 45

2.7.4 Medios que utiliza

..... 46

2.7.5 Contenido propuesto para la Guía de Comunicación Institucional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché

..... 47

2.8 Consideraciones finales

..... 48

2.9 Política de comunicación en el área de relaciones públicas	49
2.9.1 Propósito	49
2.9.2 Definición	49
2.9.3 Aspectos a considerar	49
2.9.4 Responsable de la observación	49
Capítulo III		51
Marco Metodológico	51
3.1 Tipos de investigación	51
3.2 Universo	52
3.3 Población muestra	52
3.4 Técnicas a utilizar : Cuestionario	53
3.5 Objetivo general	53
3.6 Objetivos específicos	53
3.7 Variable	54
3.7.1 Definición de la Variable	54
3.8 Diagnóstico y propuesta de comunicación organizacional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché	54

3.8.1 Definición Operacional de la Variable	54
Cuadro de la Variable	55
3.8.2 Instrumentos Utilizados	56
3.8.3 Cuestionario	56
3.8.4 Matriz de Datos	56
Capítulo IV	57
4.1 Análisis de interpretación de resultados	57
Gráficas	59
Conclusiones	71
Recomendaciones	72
Bibliografía	74
Anexos	81

Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Organizacional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.

Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Organizacional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.

Introducción.

La comunicación dentro de las empresas privadas o del Estado es de un flujo que no se puede medir y varía dependiendo de las demandas y requisitos. Muchas de estas instituciones se rigen por procedimientos establecidos según la necesidad y trámites que sólo hacen tardar más sino dificultan la accesibilidad a la información.

Estos procesos se han implementado de forma improvisada o por formalismos o gustos del personal que laboran en las mismas, lo que puede ser una barrera para que estos se lleven a cabo y puede que no se hagan estudios sobre la necesidad de la agilización de estos métodos de comunicación.

Con el fin de dar a la institución sujeta de estudio un enfoque sobre cómo puede elaborarse una manual de comunicación institucional, se indican los pasos para la formulación de los temas dentro del manual y quienes son los entes involucrados, la forma en que pueden alinearse los procesos y los responsables de determinadas gestiones.

En la Dirección Departamental de Educación de El Quiché, según la observación que se realiza y el análisis del proceso de comunicación en el área de Comunicación Social, con el fin de ayudar a reorientar ciertos procesos que, por razones fuera del alcance de la misma unidad, no se llevan a cabo y puede que se mejoren con la implementación de un documento específico para el área comunicacional.

Luego de la observación y detección de ciertos inconvenientes que se plantean como problema, se constató que no existe un manual específico de comunicación dentro de la institución, ni un estudio previo de esta índole, por lo que se decidió hacer el estudio y plantea una guía, que viene a ser el tratado previo para la implementación de un manual de comunicación para la institución.

Dentro de la información que se plantea en el marco teórico se habla de la implementación de la guía de comunicación institucional y con el afán de no redundar en información que no sea del tema tratado.

En el capítulo uno se abarca conceptos y definiciones de manuales, los tipos de manuales existentes, su uso y aplicación. Se describe cómo puede funcionar una

institución y cómo reorientarse el proceso de comunicación con base a flujogramas, simbología que se puede utilizar para representar los sistemas existentes y cuáles se adecúan más al estudio en cuestión.

En el capítulo dos se abarcan la importancia de la comunicación en las instituciones del estado, se detalla lo que es comunicación, la importancia que tiene dentro de las empresas e instituciones, los tipos de comunicación que existen y los que pueden darse dentro de la entidad.

El capítulo tres enuncia qué herramientas administrativas pueden utilizarse para mejorar la administración pública, puntualizando los objetivos que persigue la implementación de un manual, un mapa de públicos, el público al que puede dirigirse el proceso de comunicación, las técnicas y herramientas a utilizar en la implementación de un manual de comunicación.

En el capítulo Cuatro se desarrolla la implementación del manual de comunicación institucional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché, las consideraciones que se pueden tomar al ser elaborado, los objetivos que persiguen la implantación del mismo, beneficios, los medios que utiliza y el contenido que se propone para el manual.

Capítulo I Marco conceptual.

1.1 Antecedentes.

Se puede decir que se vive en un mundo globalizado que sufre cambios constantes, donde el crecimiento de la población en general aumenta, con una cantidad de habitantes que para el año 2015 alcanzará los 7,590 Billones a nivel mundial y las necesidades de tipo social, económico, cultural y educativo entre otras, van en aumento (Almanaque Mundial 2013:76).

Si se habla de los continentes se puede mencionar que en Europa los procesos administrativos han ido cambiando con el desarrollo de los países. Las necesidades y desafíos han crecido a la par de la población marcando un signo activo y dinámico en el cual los objetivos y metas cambian constantemente, la comunicación y la tecnología han sido pilares importantes para el progreso de esta sociedad.

Esto ha contribuido a mejorar ideas en el traslado de información, ayudando en el proceso de comunicación, se puede ver cómo en la actualidad han cambiado los procedimientos en pro del desarrollo y la comunicación es la base fundamental de los países para avanzar y competir.

En América, los lineamientos para el traslado de información se dan en procesos de comunicación que cada vez se vuelven más técnicos y son más tomados en cuenta por las instituciones y estudiados por los especialistas de la administración, quienes deseosos de informar utilizan la herramienta comunicacional como instrumento imprescindible para trasladar flujos de información de doble vía.

En América como en el resto del mundo, se pueden manejar ciertas normativas y ser redactado en manuales o normas administrativas que ayudarán a mantener el flujo de información ordenado, así como la toma de decisiones acertadas, el control laboral, entre otros aspectos de la vida social.

En alguna medida, el crecimiento económico y social de muchos países se debe a diversos factores y la comunicación estructurada, organizada y definida ha jugado un papel importante para la internacionalización de mercados. Ha facilitado las telecomunicaciones lo cual ha promovido progreso y avances en los ámbitos de la vida. Estas tendencias mejoran la comunicación de persona a persona, de forma electrónica, audio visual o video llamadas.

De cierta manera se debe buscar alternativas que mejoren la comunicación organizacional como pilar fundamental en el crecimiento de las entidades para resolver los problemas del público.

Guatemala no se ha quedado atrás y ha avanzado en muchas áreas como en lo comercial que ha venido evolucionando en todas las temporalidades al negociar la firma de tratados de libre comercio entre los países, intensificando sus transacciones en el traslado de productos y servicios.

En el área de comunicación han habido avances y desarrollo al ver cómo se han realizado ampliaciones de bandas en ciertos canales televisivos y radiodifusoras, muchas pasaron de ser nacionales a internacionales al lanzar su señal vía internet y satelital, lo que redundo en el banco de información de estos países a nivel mundial.

El traslado de información puede ser comercializado por distintas radiodifusoras o corporaciones televisivas según sea el caso, pero seguramente debe pasar por un proceso de selección y cumplir lineamientos, para proyectar su información que puede ser enviada a través de las ondas; esta información puede entrar en proceso de análisis regido por un manual o protocolo que dicte reglas y normas de la información.

Siempre en el plano nacional, el quehacer diario en los ámbitos de industria, comercio, cultura, educación, difusión y entretenimiento, la comunicación se convierte en la columna vertebral en estos procesos, para la obtención de avances sociales y económicos, tanto en el manejo de instituciones como de empresas. El uso de la comunicación como una herramienta para el traslado de información ha sido vital, esta tarea cotidiana mantiene un flujo dinámico y se convierte en promotora de acontecimientos de gran importancia.

Los avances en procesos de la administración pública como el uso e integración de la legislación vigente por ejemplo, la Ley de Emisión del Pensamiento, Ley de telecomunicaciones, Ley de Radiodifusión nacional y la Ley de acceso a la Información son canales que permiten mejorar procesos en esa línea.

Las instituciones, con el afán de trasladar la información, son reglamentadas por procesos o directrices administrativas encaminadas al ordenamiento de ideas para beneficiar con algunas normas el funcionamiento de las entidades (http://definicion.de/manual/de_usuario/1x222lewxsjnm).

No existen lineamientos específicos que normen las actividades de una estrategia global de comunicación. La modernización de las políticas del Estado buscan acercarse al ciudadano para conocer sus deseos y necesidades. Diseñar planes y programas para satisfacerlos corresponde a la Secretaría de Comunicación Social

de la Presidencia de la República. Las directrices pueden ser reglas o políticas que determinen de forma clara, precisa y específica las funciones de los departamentos o unidades encargadas del flujo de información interna y externa de las instituciones.

Algunos autores indican que un manual puede ser un documento que ayude a mantener un mejor control dentro de una organización o institución que se dedique, de alguna manera, a atender u ofrecer información de cualquier índole. Una norma de políticas comunicacionales orienta el manejo de información determinada dentro de una institución o empresa, hace que utilicemos los métodos adecuados para su flujo (<http://definicon de manual/de usuario/1x222lewxsjnm>).

En la mayoría de las instituciones que funcionan dentro de nuestro país utilizan manuales de funciones que determinan las obligaciones de cada trabajador y el funcionamiento del ente, también el proceso que lleva la información puede formar parte de un manual, el cual debe ser planeado de principio a fin, incluyendo cada una de las etapas involucradas, se puede hablar de compendios de políticas de comunicación y en este deben describirse las características que conlleva la información (<http://definicon de manual/de usuario/1x222lewxsjnm>).

Una guía de comunicación puede ser el que contenga las reglas determinadas y específicas sobre el manejo de la información, cómo comunicar dentro de la institución y fuera de ella, el proceso que debe seguirse para el flujo de la información y que ésta alcance el objetivo deseado (MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA, 2009).

Al hablar de normas administrativas se dice que irá plasmada la información definida según la prioridad, también puede dictar cómo y a quiénes debe ir dirigida la información, quien debe darla en determinados casos, a qué medios de comunicación y los canales a utilizar para su difusión (http://definicon.de/manual/de_usuario/1x222lewxsjnm).

Una Guía de Comunicación puede responder a las necesidades de cada institución según su esencia, el uso de las reglas puede beneficiar el proceso de comunicar, al utilizar adecuadamente las políticas de comunicación contenidas en un manual.

“Las políticas plasmadas en un manual ayudarán a difundir acciones y crear mecanismos para que tanto el servidor público, como la comunidad y usuarios no sean solo receptores sino retroalimentadores” (Manual de políticas de comunicación 2008).

1.2 Importancia de la investigación.

Se considera de interés el tema propuesto porque actualmente no existe un lineamiento de este orden que pueda ayudar a mejorar los procesos comunicativos.

Con esta propuesta se pretende apoyar a estudiantes, docentes, investigadores y público en general, que desee conocer más acerca del tema.

Esta investigación puede proporcionar un cambio en la unidad de comunicación social de la institución sujeta a estudio, así como las unidades que la componen y puede hacer más eficiente las acciones tomadas en el desempeño del trabajo.

Asimismo apoyar el desempeño de las personas que interactúan dentro de la institución y que de alguna manera atienden personas, además puede contribuir a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la institución.

El Departamento del Quiché ha tenido quizá un desarrollo sustancial en varios ámbitos de la vida por lo que es necesario implementar nuevos elementos de comunicación en las instituciones estatales que ofrecen un servicio al público.

Guatemala ha tenido la necesidad de involucrarse en varios aspectos de la vida social, económica, política, cultural, entre otras, debido a la globalización mundial y el rápido crecimiento poblacional por lo que es necesario implementar e integrar nuevos procesos de comunicación e información para poder satisfacer al público demandante.

Constantemente las personas buscan información para mejorar los procesos cotidianos de comunicación educativa, esta investigación pretende conocer el ordenamiento que puede ofrecer una Guía de Comunicación Institucional y poder implementarlo en la institución sujeta al estudio.

1.3 Planteamiento del problema.

El Estado de Guatemala es el encargado de administrar las políticas públicas de desarrollo encaminadas al bienestar y progreso de la población, ejecutadas a través del gobierno de turno. Asimismo, es responsable de diseñar proyectos sociales, educativos, económicos, culturales entre otros, con apoyo de los Ministerios y orientados a alcanzar objetivos específicos.

Al carecer de un instructivo que describa información detallada de las Dependencias y Unidades, se comete el error de realizar funciones que no competen al área determinada, esto puede afectar el desempeño del trabajo de las personas, propicia que la comunicación no fluya de manera eficiente; además recae en conflicto de organización y duplicidad de funciones.

La imagen institucional puede verse afectada al proyectar actividades no elaboradas por el personal idóneo. Asimismo, las acciones asignadas pierden objetividad por carecer de un documento que cumpla con procesos definidos.

Por lo anterior surge la interrogante ¿En qué medida es necesaria la propuesta de una Guía de comunicación institucional?

1.4 Formulación del problema.

¿En qué medida es necesario el diagnóstico y propuesta de Comunicación organizacional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché?

El acelerado crecimiento de la vida social, política, económica, cultural y demás actividades han hecho necesario pensar y abordar nuevos planteamientos referentes a comunicación social, para agilizar procesos de información dentro de la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.

Las personas que visitan esta dependencia pretenden resolver ágil y rápidamente los requerimientos que hacen ante las distintas Unidades que componen la institución en los horarios estipulados para la atención al público.

La observación empírica contribuyó para darse cuenta que el área de comunicación social de la dirección educativa de ese departamento carece de elementos definidos para agilizar y optimizar procesos de atención al público.

Este estudio tiene la intención de proponer a través de una guía de comunicación institucional una mejora en el fluido de información, además optimizar el recurso humano y tecnológico para satisfacer las necesidades de las personas que visitan la Dirección Departamental de Educación.

1.5 Alcances y límites.

1.5.1 Alcances.

Con este trabajo se intenta incorporar a personas de otras oficinas de la misma institución con el objeto de conocer el proyecto y mejorarlo a través de su participación. Puede existir apatía de algunas personas al conocer el proyecto y rechazarlo parcial o totalmente.

Al plantear este estudio se pretende ordenar la información recopilada, analizarla adecuadamente y remitirla a la Unidad que compete para su resolución, utilizando las técnicas de investigación apropiadas. Además se proyecta conocer mejor las deficiencias que pudiera tener la unidad de comunicación social para darle seguimiento y solución a los problemas planteados.

Este trabajo no pretende monopolizar la información y el trato al público, no pretende desvirtuar o cambiar las funciones de cada área; tampoco desea entorpecer la información que cada área maneja para su funcionamiento. Sin embargo, desea centralizar, reorientar y mejorar la información que se maneja a través del manual planteado, para que los resultados sean óptimos para el usuario que visita la institución y los trabajadores o personal que atiende.

1.5.2 Límites.

Este trabajo se limita al estudio y a recopilar información que pueda ayudar a la unidad de comunicación social y el desenvolvimiento de la misma dentro de la Dirección Departamental de Educación de Quiché.

El presente trabajo se planea desarrollar en la Dirección Departamental de Educación a través de la Unidad de Comunicación Social y ambas pertenecen al Ministerio de Educación, ésta ubica su sede en el municipio de Santa Cruz del Quiché, del Departamento de Quiché, Guatemala, y se sitúa en la 2ª. Av. 1-04 zona 1.

Población sujeta a investigación que tenga que ver con el área de comunicación, tal como atención al usuario, relaciones públicas, subdirección técnica pedagógica, sub dirección de fortalecimiento a la comunidad educativa, funcionarios de la institución, medios de comunicación, secretarías.

El estudio se realizará en el período comprendido de 1 de enero a 1 de junio del año 2014, en horario de oficina de 8:00 am a 16:00 horas respectivamente.

- a) Se efectuará en el Municipio de Santa Cruz de El Quiché, Departamento de El Quiché, ciudad de Guatemala.
- b) El estudio se llevará a cabo Dirección departamental de Educación ubicada en Santa Cruz de El Quiché en la 2ª. Av. 1-04 zona 1.
- c) El estudio se realiza a 100 personas que laboran en la institución gubernamental.

Capítulo II

Marco Teórico.

2.1 La administración.

2.1.1 Conceptos y definiciones.

Por tratarse de una propuesta dentro de la Dirección Departamental de Educación de El Quiché y la administración pública, es necesario mencionar que son escasos los conceptos específicos de Guías de comunicación, manual de políticas de comunicación dentro de las entidades públicas no existen pero si de manual de políticas o manual de organización y funciones, entre otros.

Es de interés definir por separado los conceptos administrativos que aquí se usarán, como por ejemplo: políticas, manual de políticas o políticas de comunicación, guías, así como planeación estratégica. Después se pueden incorporar algunas otras acepciones y definiciones que servirán para entender mejor esta propuesta de investigación.

2.1.2 Administración.

Se debe tener presente que el tema es una propuesta de una guía de comunicación institucional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché, lo que llevó a integrar conceptos administrativos que puedan ampliar el campo de estudio y además comprender mejor las técnicas apropiadas a seguir.

El objeto de estudio de la Administración son las organizaciones; por lo tanto, es aplicable a empresas privadas y públicas; instituciones públicas y organismos estatales y a las distintas instituciones privadas. Por ejemplo: iglesias, universidades, gobiernos y organismos municipales, provinciales, nacionales,

hospitales y otras instituciones de salud, fundaciones, etc. y a todos los tipos de empresas privadas; e incluso las familias y hogares.

Es de interés introducir al lector para que conozca de dónde procede la palabra Administración, ésta proviene del latín *ad* "hacia", "dirección", "tendencia", y "Minister" "subordinación", "obediencia", "al servicio de" y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro; es decir, 'aquel que presta un servicio a otro: estar al servicio de otro —de la sociedad, haciéndola más productiva para el cumplimiento de sus objetivos.

La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. Fernández Arenas José (1997).

Además se dice que la Administración es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización. Con el objetivo de cumplir metas en general, tanto institucionales como a nivel personal, regularmente va de la mano con la aplicación de técnicas y principios del proceso administrativo, donde este toma un papel preponderante en su desarrollo óptimo y eficaz dentro de las organizaciones, lo que genera certidumbre en el proceder de las personas y en la aplicación de los diferentes recursos.

También existen autores que afirman que si se utiliza esta ciencia y las técnicas apropiadas se podrá alcanzar eficacia, eficiencia, productividad y competitividad; si los objetivos laborales son encausados dentro de una planeación estratégica y planeación operativa adecuada se obtendrán los resultados óptimos.

Se considera de vital importancia agregar el concepto referente a la planeación estratégica como base de los procesos, esto ayudará a partir de una base sólida con objetivos claros para cualquier tipo de investigación.

Entiéndase que el proceso administrativo se compone de otros pasos tales como: la Organización, Planeación, Integración, Dirección y Control para mejorar procesos generales e individuales dentro de las instituciones. Para este estudio serán utilizados algunos conceptos que se considera pueden aportar valiosa información al estudio a desarrollar, esto contribuirá a no desviar la atención o extenderse en procesos que aquí no son necesarios.

La planeación estratégica se refiere a los objetivos de la organización que afectan su viabilidad y evolución. No obstante, si se aplica de forma aislada resultará insuficiente, pues no se trata tan sólo de cubrir las acciones más inmediatas y operativas. En el proceso de la planeación estratégica es preciso formular de forma integrada y articulada todos los planes tácticos y operativos. Las organizaciones que planean su estrategia registran un desempeño superior al de las que no lo hacen.

Según Idalberto Chiavenato (2011) "la planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, el contexto en el que se encuentra. Un proceso de planeación estratégica eficaz no debe ser formal y burocrático".

Es claro que si se utilizan las herramientas adecuadas y los modelos administrativos se puede incrementar la productividad el liderazgo dentro de una institución, esto ayudará a diferenciar el poder y la autoridad que ejercen algunas direcciones. El poder como un dominio ejercido a los subalternos y "la autoridad

como el derecho que tiene una persona de exigir a otra que cumpla ciertos deberes” (Valencia Rodríguez 2011).

Para concatenar el estudio, se integra el concepto de política. Escobar Figueroa (2013) indica que “ puede ser una manera de alcanzar objetivos, puede ser un plan permanente que proporcione guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas.

También “una política es un enunciado de carácter general para orientar la acción hacia el objetivo permitiendo espacio para tomar decisiones. Sirve para formular, interpretar o suplir la norma concreta o particular. Es una regla o guía, que expresa los límites dentro de los que debe ocurrir la acción. Además una política debe ser el medio básico para delegar la autoridad y responsabilidad, concluye.

“Asimismo, una política es una orientación o directriz acerca de cómo se debe relacionar la entidad en un campo determinado, para el cumplimiento de objetivos. Las políticas deben ser divulgadas de manera que se conviertan en una herramienta de trabajo de los funcionarios y en la medida que se implementen velar por su aplicación y mejoramiento” (manual de políticas de comunicación 2009).

Manual de políticas, “es el documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias”. En (<http://www.monografias.com/trabajos29/manual-politicas/manual-politicas.shtml#defin#ixzz2tEI4CpLe>).

2.2 Definición de manual.

“Un manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática. Información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una empresa que se consideran necesarias para la ejecución del trabajo (RUANO BARILLAS 2010).

Agustín Reyes Ponce menciona que un manual o guía es algo propio y único de una empresa que es variable y fácil de manejar y comprender, la Guía de Comunicación tiene el fin de orientar y uniformar las operaciones de una empresa. Algunos otros autores mencionan que son procedimientos a seguir para lograr un trabajo, objetivos y representan el medio de comunicar las decisiones determinadas por la administración concernientes a organización, políticas y procedimientos” (Escobar Figueroa 2013).

Un manual o guía es un instrumento que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo. En particular este procedimiento ordena el flujo de información que ingresa y egresa constantemente a las instituciones.

Ricardo Enríquez Caro, en su artículo Administración Moderna, aporta esta definición que puede ser de utilidad a la investigación “ Es una guía descriptiva que establece los roles, funciones, atribuciones y responsabilidades que tiene asignada la organización, las áreas y los cargos. Establece las relaciones de unidades internas, condiciones personales y profesionales que deben reunir las personas que ocupen los cargos.

Además es muy importante su utilización por cuanto es una valiosa herramienta técnica que ayuda a lograr una adecuada sistematización de los procedimientos

administrativos de la institución. Indican las actividades a ser cumplidas por los miembros de la entidad y la forma en cómo deben ser realizadas, ya sea en conjunto o separadamente” (Enríquez Caro 2014) (<http://blog.pucp.edu.pe./perfil>).

Entiéndase que es una herramienta de gestión que puede ser de gran relevancia dentro de la Dirección Departamental de Educación para la obtención de la productividad, puede ser de soporte institucional para mejorar el flujo de información que ingresa, además puede corregir la toma de decisiones respecto a las necesidades de comunicación y transferencia de información que plantea el público que visita esta institución.

Con una guía de comunicación se puede determinar la selección del personal específico a través de competencias comunicativas y compromiso con los valores que establece la institución u organización, este será un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa u organización.

“Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad ISO, OHSAS, entre otras, lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden”, según lo manifiesta Franklin Ríos Ramos, en su artículo la importancia del manual de organización y funciones desde su perspectiva como Gerente General del Centro de Desarrollo Personal y Profesional de Lima, Perú, (<http://blog.pucp.edu.pe./perfil>).

“Los procedimientos son un conjunto de operaciones que definen en forma detallada la sucesión cronológica y la manera de llevar a cabo una determinada actividad por un grupo de personas o varios departamentos. Los procedimientos

indican quién debe hacerlos, cómo y cuándo hacerlo. Por lo general, los procedimientos se fijan por escrito en forma descriptiva y gráfica. Es frecuente que cada departamento de una entidad posea su propio manual de procedimientos” Monterroso Hernández (2008).

Hernández Romero (2006), indica que los Manuales son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa”.

Para concretar Franklin Benjamín (1999) expone su concepto y sus contenidos “los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, entre otros), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”.

2.2.1 Tipos de manuales.

Es necesario comprender que existen diferentes tipos de manuales que satisfacen varias necesidades dentro de las empresas u organizaciones. Estos pueden clasificarse como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a seguir a través de los cuales esas actividades podrán ser cumplidas (FRANKLIN, ENRIQUE, 1999).

En términos generales pueden existir guías o manuales de organización y de funciones, de procedimientos, de políticas, también existen los que contienen información de una unidad orgánica específica como por ejemplo: de

reclutamiento y selección, de auditoría interna, de políticas de personal, de procedimientos y de tesorería.

Además están los que por su contenido tienen información específica tales como: De producción, de compras, de ventas, de finanzas, de contabilidad, de crédito y cobranzas, de personal, el técnico y de adiestramiento, entre otros (FRANKLIN ENRIQUE, 1999).

- a) Las guías de acuerdo a su naturaleza o área de aplicación pueden ser:
 - Macro administrativos,
 - Meso administrativos,
 - Micro administrativo.

- b) Por su contenido pueden ser:
 - De organización,
 - De procedimientos,
 - De historia de la organización,
 - De políticas,
 - De contenido múltiple,
 - De puestos, de técnicas,
 - De ventas,
 - De producción,
 - De finanzas,
 - De personal,
 - De operación,
 - De sistemas.

c) Por su ámbito pueden ser:

Generales

Específicos.

2.2.2 Manuales por departamento.

Estos incluyen:

1. Los objetivos generales de la empresa,
2. Los departamentos específicos de los que se trate
3. Los de sus secciones básicas.
4. Políticas y normas generales de la empresa y del departamento correspondiente
5. Carta de organización general y departamental
6. Reglamentación de los aspectos de coordinación interdepartamental
7. Análisis de puestos
8. Gráficas de procesos y de flujo

2.2.3 Manual de organización.

Para el presente estudio es aplicable este tipo de manual porque contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

Generalmente explican los detalles más importantes de la organización e incluyen:

1. Objetivos generales de la organización

2. Políticas generales
3. Glosario de términos administrativos
4. Nombres de áreas o departamentos y puestos
5. Procedimientos de organización
6. Responsabilidades de los altos niveles
7. Funciones
8. Cartas de organización
9. Descripción de puestos
10. Introducción y objetivos del manual
11. Historia de la empresa

2.2.4 Manual de procedimientos.

Este tipo de manual también puede ser aplicado a las necesidades de este estudio, porque "constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

Todo procedimiento puede incluir la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, la aplicación de métodos de trabajo, el control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Constar con una descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad "Franklin Benjamín (1999).

2.2.5 Uso y aplicación

Los manuales están diseñados para que el usuario o nuevo empleado pueda organizarse y comprender cada una de las actividades así como las funciones y procedimientos a seguir de acuerdo con lo establecido por la autoridad superior de las instituciones (RODRIGUEZ VALENCIA, 2012).

La guía de comunicación podrá ser lo que oriente cómo hacer las cosas de trabajo, en ella podrá encontrar actividades, procedimientos, pasos, así como conceptos e información. En la que se establezca la responsabilidad y control de dicha actividad (RODRIGUEZ VALENCIA, 2012).

Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo institucional (RODRIGUEZ VALENCIA, 2012).

“Una política de comunicación institucional debe contener entre otros aspectos: objetivos estratégicos de comunicación, indicadores de gestión de las comunicaciones, mapa de grupos de interés, desarrollo de mensajes claros, una política de vocería, un manual de contingencias compartido por las diferentes áreas de la empresa, entre otros lineamientos”(Manrique Salas 2011).

Algunos profesionales de la administración mencionan que los seis manuales más utilizados en empresas y organizaciones para el cumplimiento de objetivos son: El manual de organización, manual de políticas, manual de procedimientos y normas, manual del especialista, manual del empleado y manual de propósito múltiple.

También uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa o institución, delimitan actividades, responsabilidades y funciones, aumentan la eficiencia de los empleados pues indican lo que se debe hacer y cómo.

Además son una fuente de información pues muestran la organización de la empresa o institución, ayudan a la coordinación, evitan la duplicidad de funciones, fuga de responsabilidades, pueden convertirse en una base para el mejoramiento de sistemas y reducen costos al incrementar eficiencia (QUIÑONEZ JACINTO 2009).

2.2.6 Flujogramas.

“Los diagramas de flujo son representaciones gráficas que emplean elementos geométricos para representar secuencias de un proceso, de igual modo permiten describir la secuencia y su interacción de las distintas etapas de un procedimiento” (FRANLIN BENJAMIN, 1999).

Estos diagramas utilizan símbolos con significados que representan los pasos de alguna actividad dentro de alguna organización y representan el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de fin de proceso” (FRANLIN BENJAMIN, 1999).

Según lo manifiesta Benjamín (1999) “Por su aplicación y debido a todas las adaptaciones a que son sometidos para satisfacer las necesidades particulares de cada trabajo, los diagramas de flujo presentan muchas variantes, las cuales aparecen en diversas formas y bajo diferentes títulos”.

Para efectos de estudio los diagramas pueden clasificarse en los siguientes grupos:

1. Que indican sucesión de hechos
2. Con escala de tiempo
3. Que indican movimiento
4. Por su presentación
5. Por su formato
6. Por su propósito

Permiten una mayor simplificación del trabajo, determinan la posibilidad de combinar o readaptar la secuencia de las operaciones, mejoran alguna operación, combinándola con otra parte del proceso, eliminan demoras, una mejor comprensión de los procedimientos” Hernández Romero (2006).

Los Flujogramas utilizan una variedad de **símbolos** definidos donde cada uno representa un paso del proceso y la ejecución de dicho proceso es representado mediante flechas que van conectando entre ellas los pasos que se encuentran entre el **punto de inicio** (comienzo) y **punto de fin** del proceso (final). Una característica importante de los diagramas de flujo es que sólo pueden poseer un único punto de inicio o comienzo, y un solo punto final o de fin del proceso (FRANKLIN BENMAMIN 1999).

2.2.7 Simbología a utilizar.

Es importante conocer el concepto que nos plantea Franklin Benjamín (1999) donde nos indica que “Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no convencional transmite un mensaje deformado o es ineficaz para comprender el proceso que se pretende estudiar. De ello surge la necesidad de concebir y admitir determinados símbolos a los que se les confiere un significado preciso y convenir también en determinadas reglas en cuanto a su aplicación”.

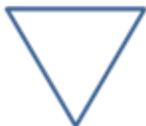
Se considera necesario plantear los símbolos de diagramación empleados internacionalmente los cuales han sido elaborados por las siguientes instituciones:

- a) American Society of Mechanical Engineers, por sus siglas (ASME).
- b) Ha desarrollado simbología para áreas de producción, en el trabajo de diagramación administrativa su empleo es escaso, ya que se considera que su alcance limita los requerimientos de esta materia.
- b) American National Standard Institute (ANSI).
Ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos.
- c) International organization for standarization (ISO).
Ha efectuado una simbología para apoyar el aseguramiento de la calidad a consumidores y a clientes de acuerdo con las normas del grupo ISO-9000.
- d) Instituto Alemán de Estandarización deutsches Institutfur Normunge. V (DIN).

Ha desarrollado una simbología para la norma del proceso de información que es similar a la norma Internacional ISO-5807.

Para el presente estudio aplica la diagramación ANSI, por tratarse de información que busca solucionar planteamientos y necesidades a corto y mediano plazo. Además encauza el procedimiento de manera ordenada y agiliza su ejecución para la toma de decisiones. (Organización de Empresas, Análisis, diseño, y estructura).

A continuación se ilustra la simbología y lo que representa cada elemento de la unidad.

Símbolos de la Norma ANSI para elaborar Diagramas de flujo de procedimiento electrónico de datos	
Símbolos	Representa
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Nota Aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.
	Línea de comunicación. Representa la transmisión de información de un lugar a otro mediante líneas telefónicas, telegráficas, de radio, etc.

Fuente. Enrique Benjamín Flanklin Fincowsky

Símbolos de la Norma ANSI para elaborar Diagramas de Flujo procedimiento electrónico de datos	
Símbolo	Representa
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo
	Conector de pagina. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.
	Tarjeta perforada. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada q que se utilice en el porcedimiento..
	Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenerla en ella.

2.3 Importancia De la comunicación en las instituciones del estado.

Concepto y definición.

2.3.1 Comunicación

En este estudio se propone las siguientes ideas en torno al concepto comunicación, esto con el fin de no redundar. Aceptaciones como las de Arantza Echaniz y Juan Pagola donde mencionan lo siguiente respecto a este tema.

“La comunicación consigue poner al ser humano en contacto con lo que le rodea, sobre todo en relación con sus semejantes. El término comunicación proviene del latín *communicare*, al igual que *communis*, que quiere decir hacer comunidad comunicando.

La acción de comunicar se convierte en más trascendente porque hace palpable la idea de comunidad, sociedad de individuos conectados por los mismos intereses. Desde esta óptica, la acción de comunicar convierte en más humanas las relaciones interpersonales, porque su práctica lleva a compartir visiones del mundo, a intercambiar experiencias y a construir esa idea de comunidad de forma conjunta”. Echaniz y Pagola (2004).

Además como lo menciona Interiano en su obra *semiología y comunicación* “es un acto de dar y recibir información” para el presente estudio aplica perfectamente este concepto, pues en la Dirección Departamental de Educación de El Quiché ese flujo de información, de ideas y escritos son constantes.

También es el acto esencial de los seres humanos que les permite ser y crecer. Solo mediante la comunicación la persona humana logra definirse como tal, ser ella misma desarrollarse, decir su palabra: lo que piensa y siente. En este sentido se puede definir a la persona como el ser en comunicación". Según lo indica Iriarte y Orsini Puente (1995).

2.3.2 Importancia de la comunicación.

Es importante conocer que en la ciencia administrativa existen dos principios referentes a la comunicación, el Principio de claridad de la comunicación y el principio de integridad en la comunicación.

a) Principio de claridad de la comunicación:

La comunicación tiende a ser clara cuando se expresa en un lenguaje y se transmite en una forma que pueda ser entendida por el receptor. La responsabilidad del emisor es formular el mensaje de manera que sea entendible para el receptor. Esta responsabilidad se refiere primordialmente a la comunicación oral y escrita, apunta a la necesidad de planear el mensaje, determinar las suposiciones implícitas, aplicar las reglas generalmente aceptadas para una eficaz expresión.

b) Principio de integridad en la comunicación:

Cuánto mayores sean la integridad y consistencia de los mensajes, escritos, orales y no verbales, así como de la conducta moral del emisor, mayor será la

aceptación del mensaje por parte del receptor ". Según Stephen P. Robbins y Mary Coulter (2010).

La correcta comunicación es de vital importancia para el buen funcionamiento de las acciones dentro de una institución, no deben existir barreras o ruidos comunicacionales que obstruyan el paso del mensaje o información.

Estas barreras pueden ser:

- a) Físicas: como los ruidos fisiológicos como la sordera.
- b) Psicológicas: como por ejemplo el amor, odio, miedo que entran en el ámbito subjetivo pero aun así existen y pueden incidir en el trabajo cotidiano.
- c) Semánticas: aplica para distintos significados que se le puede dar a conceptos.

La comunicación para ser lo más objetiva posible, debe vencer estas barreras y tratar de racionalizar la carga de subjetividad, pero sin que pierda la riqueza interior redefinida al mundo sensitivo y afectivo (JUAREZ VELASQUEZ 2012).

2.3.3 Comunicación pública.

Se puede integrar a este trabajo el concepto que define el manual de comunicación e información pública de la contraloría distrital de Cartagena de Indias, donde dice que comunicación pública "es el componente del control que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento del entramado de relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y

externos, es decir, la interacción entre las personas y la realidad organizacional con el propósito de lograr que mensajes, datos, ideas y actitudes que apoyen el acercamiento de la entidad a los públicos que atiende y estos a su vez, faciliten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales (JUAREZ VELASQUEZ 2012).

Además indica que define y gestiona la proyección de su identidad e imagen corporativa. Caracteriza sus interacciones con los grupos de interés de la entidad pública interviene en la cultura organizacional para general coherencia interna.

“Para ser considerado exitoso todo proceso comunicacional debe estar centrado en la conducta humana y ser además, coherente con la misión, específico y compatible con las formas adoptadas por la entidad para comunicarse con sus públicos internos y externos; ser oportuno, dinámico, veraz e integral, de tal manera que genere un tejido organizacional que permita la interacción de las personas en procura del logro de los propósitos institucionales y de los fines sociales del Estado”(JUAREZ VELASQUEZ 2012).

Por su parte Quiñónez Jacinto (2009), aporta más información cuando indica que “el principio de la comunicación pública y del diálogo social ha de constituirse en una de las bases prácticas que guíen las actuaciones de la Administración pública. Esta comunicación se presenta como un paso indispensable para articular democracias pero también eficientemente políticas que respondan a las necesidades existentes”.

La interacción comunicativa es inherente al suministro de información oportuna y necesaria hacia el interior de las instituciones, para facilitar el desarrollo de los procesos, las actividades y las tareas concretas. Garantiza la circulación suficiente y transparente de la información hacia los diferentes grupos de interés externos, además promueve la rendición de cuentas a la comunidad, así como la

movilización social hacia el entendimiento de los fines esenciales del Estado y el respeto por el público.

Es de suma importancia observar en la comunicación pública algunos aspectos como la honestidad, el respeto, la imparcialidad, la igualdad, el servicio a la comunidad, la transparencia y la integridad de la persona que transmita información de cualquier índole.

2.3.4 Comunicación organizacional.

“Una empresa como organización es un sistema discernible de interacciones relativamente permanente y relativamente complejo. En cuanto a la organización posee tres características: la complejidad, la estructura jerárquica y la tendencia a la especialización (Galindo y Pérez 2012).

Este sistema de interacción humana que es la empresa es símbolo como también el patrón organizador de esas interacciones: la comunicación hace discernible el sistema empresa porque pese a estar constituida por un intercambio simbólico muestra su faz visible a través de sus indicadores y sus efectos. Las conductas de tarea (redes de actividades) y las conductas de relación (redes de comunicación) ” (Galindo y Pérez (2012).

La comunicación organizacional según la definición de Collado (1991) “consiste en el conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y otras en su medio comercial o de servicio”.

Para las instituciones privadas o públicas este tipo de trasmisión de mensajes “comunicación” será muy significativa, pues dependen unas de otras en la generación de información para el desempeño de sus funciones.

Los mensajes que circulan en varios niveles y de distintas maneras pueden darse de manera formal o no formal utilizando los canales adecuados de la institución o empresa y pueden viajar de manera vertical descendente o ascendente, horizontal dentro o fuera de la organización.

En el libro fundamentos de la comunicación organizacional la escritora María Elena Mendoza propone esta definición, "proceso planeado que abarca la totalidad de la organización buscando la eficacia y la transformación cultural para asegurar la competitividad de la organización y sus empleados" (Álvarez y Tobías Cardona 2011).

Para culminar la comunicación organizacional se entiende también, como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización o entre la organización y su medio. Pretende influir en las opiniones, actitudes y conductas del público interno y externo de la organización con el fin de que se cumpla mejor y rápidamente sus objetivos, puede dividirse en comunicación interna como externa.

2.3.5 Comunicación informativa.

Este tipo de comunicación está constituida por información amplia y transparente de la entidad hacia los diferentes grupos de interés externo, sobre resultados de gestión, contribuye a la rendición de cuentas.

"Es un conjunto de datos ordenados y procesados que constituyen uno de los principales recursos de la entidad, reduce la incertidumbre y aumenta el conocimiento con respecto a eventos internos y externos que suceden en la entidad sustenta la toma de decisiones" (manual de políticas de comunicación e información pública del municipio de la Unión 2009).

El tipo de comunicación informativa debe cumplir con estas características básicas:

1. Debe ser objetiva: que represente la realidad
2. Relevante: para que sea útil y se ajuste a las necesidades
3. Verificable. Para comprobar su veracidad
4. Significativa: para que permita su comprensión a todos los usuarios
5. Pertinente: en el momento oportuno
6. Consistente y uniforme: para su comparación con otro tipo de información
7. Equitativa: para lograr imparcialidad

Para este trabajo es necesario aportar que en la comunicación informativa se implementan canales de información y sistematizados que transmiten la información necesaria.

Puede existir un mecanismo digital web que publique información de interés a la comunidad teniendo en cuenta la especificidad de las áreas de interés.

Se debe informar los beneficios, servicios, noticias y programas de la entidad para el bien de la comunidad, además esto generará interés para nuevas propuestas.

Esta información se puede efectuar a través de medios gráficos, digitales personales o audiovisuales, todo con el fin de trasladar a la población lo que pueda interesarle, o puede cubrir sus necesidades de información.

2.3.5 Tipos de comunicación.

2.3.6.1 Comunicación impersonal ascendente.

La comunicación ascendente es la que genera información importante en la estructura jerárquica organizacional de abajo hacia arriba, es decir, de trabajadores subalternos a funcionarios de rango superior.

“La comunicación ascendente es la manera de estar en contacto con las necesidades del empleado o servidor público, es una forma eficaz para la toma de decisiones adecuadas”, según lo plantean los autores Alberto Martínez y Abraham Nosnik cuando se refieren a la práctica de comunicación organizacional, (1998).

Este tipo de comunicación es importante por la retroalimentación que puedan generar los empleados respecto a sus necesidades o sugerencias para mejorar el trabajo, saber qué y cómo hacer su trabajo de manera eficiente para lograr objetivos o metas laborales.

Algunas características importantes que se pueden mencionar en este tipo de comunicación pueden ser: retroalimentación constante entre subalternos y jefes, contribuye a mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros, puede medir el clima organizacional, previene las malas decisiones de funcionarios o jefes, incentiva la escucha por parte de la alta gerencia o la dirección general, entre otras.

2.3.6.2 Comunicación impersonal descendente.

Esta forma de comunicación laboral es la que se da por lo general de dos maneras, verbal y escrita y viene de funcionarios de alto rango a mandos medios y empleados de bajo nivel. Generalmente se transmiten instrucciones o decisiones ya resueltas para que sean ejecutadas por el personal operativo o secretarial.

“Se da cuando los niveles superiores de la organización transmiten uno o más mensajes a los niveles inferiores. Esto quiere decir que la comunicación descendente no se entenderá exclusivamente de gerencia a empleados, sino que también y de manera muy importante es la que se origina en los niveles directivos y que fluye a la gerencia” (Juan Antonio Calvillo, 1999).

2.3.6.3 Comunicación cruzada.

Se utiliza para acelerar la circulación de la información, se realiza entre funcionarios de igual nivel, funcionarios de diferente nivel que no tienen relación de dependencia. Se tienen herramientas para informar y para comunicar, agrupadas en las más necesarias para la comunicación organizacional individual y la comunicación organizacional colectiva.

2.3.6.4 Comunicación horizontal.

Esta forma de comunicación entre personas del mismo rango o nivel dentro del esquema organizativo, es decir en la misma jerarquía, posiblemente es la más utilizada laboralmente hablando. Dentro del organigrama general se puede leer en línea horizontal, pero es necesario saber qué produce intercambio de información entre compañeros e iguales.

Carlos Interiano (2003) menciona "la comunicación que se verifica entre empleados que gozan de un mismo nivel jerárquico en una institución o empresa, por lo que siguen las líneas horizontales del organigrama, produciendo intercambio de información entre compañeros.

Puede decirse que se convierte en un canal de comunicación formal, pues facilita el trabajo al permitir que fluyan las relaciones interpersonales entre compañeros, se comparte la información que puede ser relevante para el desempeño de la institución.

Una posible dificultad que puede manifestarse en este tipo de comunicación es: la mala comunicación interpersonal, la falta de interés del trabajador, negligencia en efectuar sus labores, la ausencia de canales bien establecidos.

2.3.7 Medios de comunicación.

Para la presente investigación no se referirá a los medios de comunicación como estructura informativa o de divulgación como por ejemplo: la prensa escrita, radio, televisión o redes sociales como el facebook o twitter.

Se referirá a los que constituyen el conjunto de mecanismos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación y circulación de la información, como por ejemplo: la voz, señales, megáfonos, teléfonos celulares, pancartas, afiches, panfletos, bifolios, trifolios y toda comunicación alternativa que pueda contribuir a mejorar los procesos laborales de productividad y armonía dentro de la institución.

2.4 Utilización de herramientas administrativas para mejorarla comunicación institucional.

2.4.1 Definición.

De acuerdo a lo establecido en la norma ISO9001:2008, la alta dirección debe asegurarse de que sean establecidos los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se realice considerando la eficacia de la gestión de la calidad". "para hacer comunicación con calidad, se deben explorar las barreras que existen en la organización y elaborar un plan estratégico que permita que la comunicación sea eficaz y provechosa Juárez Velásquez (2012).

2.4.2 Objetivos que persigue la implementación de una guía de comunicación.

En la actualidad una de las estrategias para el desarrollo de organización de todo tipo y tamaño es la formalización. Esta se refiere al grado en que un organismo social establece por escrito la estructura organizacional. La estructura procedimental, las políticas, etc., que guiarán el comportamiento de los trabajadores. Es necesario elaborar guías sobre la actuación individual o por departamentos, para llevar a cabo un control adecuado de la diversidad de actividades que en la institución se llevan a cabo.

Por lo general en la administración pública y la privada se observa que la aplicación de la estructura orgánica, los procedimientos y la educación de políticas están diseñados y elaborados de manera muy confusa y dispersa.

Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre historia, objetivos, políticas, estructura orgánica, procedimientos sobre un organismo social o de un área funcional básica, que dados a conocer al

personal sirven para normar su actuación y a coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales.

Por uno u otro motivo, la mayoría de los manuales administrativos parecen estar diseñados de manera predeterminada para alcanzar diversos fines: manuales de bienvenida, de organización, de procedimientos, de políticas entre otros.

En opinión de A. f. Bortz "los manuales básicos de organización, procedimientos y de políticas están interrelacionados entre sí. Existen dos requisitos indispensables para asegurar su éxito. El primero es una manifestación clara de los objetivos y planes generales de la empresa y el segundo, una comprensión total de la estructura de la institución o empresa".

Existen diferentes objetivos entre los más sobresalientes están:

- a) Estimular la uniformidad
- b) Eliminar la confusión
- c) Reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones
- d) Disminuir la carga de supervisión
- e) Servir de base para la capacitación del personal
- f) Evitar la implantación de procedimientos incorrectos
- g) Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento.

Con base en su clasificación y grado de detalle, con la elaboración e implementación de manuales administrativos se pretenden lograr estos otros objetivos:

- a) Instruir al personal acerca de aspectos básicos como: objetivos, funciones, relaciones de trabajo, procedimientos, políticas etc. Esto con el fin de lograr una estandarización.
- b) Precisar la estructura orgánica de toda la empresa o institución, de un área funcional para deslindar responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar al personal de la empresa para la ejecución correcta de las tareas asignadas y propiciar conformidad en el trabajo.
- d) Servir como medio de integración a la empresa o institución para el personal de nuevo ingreso.
- e) Proporcionar información básica para la planeación e implantación de un programa de reorganización.

2.5 Mapa para determinar el público (Manual de políticas de comunicación e información 2009).

La identificación y determinación de los públicos a los cuales se dirige, llamado también target, es ese conjunto de personas a quienes queremos transmitir los mensajes.

Es necesario al momento de querer llegar a un público objetivo preguntarse ¿Quiénes son? ¿Dónde están? ¿Qué esperan de nuestra labor?

Es importante tener claro que no se tiene un público y plantear la diversidad que se tiene, ya que cada grupo de destinatarios de nuestra comunicación tiene

características específicas e intereses diferentes, es allí cuando se piensa que la entidad no tiene una única imagen sino tantas imágenes como grupos diferentes de públicos.

Para el fin se puede identificar por la relación que mantiene con la entidad, clasificándolo de la manera siguiente según el mensaje o la información que se desea transmitir:

- a) Público interno
- b) Público Externo
- c) Público intermedio o mixto

Público Interno: lo forman los servidores y colaboradores. Es ese grupo de personas que conforman la entidad y que están directamente vinculados a ella. En el caso de las instituciones, el público interno está conformado por, funcionarios de alto rango, directivos, proveedores entre otros.

Público Externo: es la comunidad, el entorno social, los medios de comunicación locales, este público se determina por los usuarios de los servicios que presta una institución específica.

Público intermedio o Mixto: lo constituyen contratistas, entidades financieras, gobierno local (alcaldías) comunidades organizadas.

Es necesario advertir que los públicos no existen como grupos autónomos, sino en función de la entidad. Así, lo importante a la hora de planificar la comunicación de la entidad es saber quién constituye cada uno de esos grupos de público, dónde se encuentran y qué expectativas e imagen tienen respecto a la entidad.

2.6 Técnicas y herramientas. (RODRÍGUEZ VALENCIA 2012)

Para el presente trabajo serán las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional; son indispensables durante el proceso de organización y aplicables de acuerdo con las necesidades de cada grupo social: las principales son:

- a) Organigramas
- b) Manuales
- c) Análisis de puestos

2.7 Implementación de una guía de comunicación en la Dirección departamental de Educación de El Quiché.

2.7.1 Concepción general.

Se entiende que "es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas". Rodríguez Valencia (2012).

Consideraciones al elaborar una Guía de Comunicación Institucional en la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.

Se considera importante la elaboración de una Guía de Comunicación Institucional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché ya que se podrán establecer parámetros concretos en los cuales puede regirse el ingreso, análisis, distribución y egreso de la información que genera la institución o que es requerida por el personal que la visita, evitando duplicidad de funciones, mal manejo de la misma y malas interpretaciones, lo que puede generar una mala imagen para la institución a estudiar.

2.7.2 Objetivos de la guía de comunicación.

El objetivo de la presente Guía es implementar una cultura de comunicación e información organizacional, fundada en los principios de la administración pública. Desde el punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo, la comunicación implica la transmisión de una determinada información como la comunicación supone un proceso.

2.7.3 Beneficios de la guía de comunicación.

La Guía de comunicación tiene una serie de ventajas, aquí nos ocuparemos de la que describe G. R. Terry, además algunas que se observan en la práctica. Las políticas escritas tienen las siguientes ventajas:

- a) Requieren que los administradores se apoyen en ellos y predeterminen qué acciones se tomarán en diversas circunstancias.
- b) Proporcionan un panorama general de acción para muchos asuntos de modo que solo los asuntos poco comunes o inesperados requieren la atención de los altos directivos.
- c) Proporcionan un marco de acción el cual el administrador puede operar libremente.
- d) Ayudan a asegurar un trato equitativo para todos los empleados.
- e) Generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles.
- f) Son fuente de conocimiento inicial, rápido y claro, para ubicar en su puesto a nuevos empleados.
- g) Facilitan el desarrollo de las autoridades administrativas.

2.7.4 Medios que utiliza.

Es importante resaltar que para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades del trabajador responsable de la comunicación social dentro de la entidad se vuelve necesario indicar los medios que utiliza para llevar a cabo su labor, para este fin es necesario conocer algunos:

- a) Difusión periódica de las actividades más importantes, que por su éxito, número de beneficios, impacto social, imagen, situación social y política, sea de interés de la comunidad.
- b) Toda información escrita debe mostrar una propuesta positiva, por más negro, delicado y conflictivo que sea. Por ningún motivo se debe priorizar la problemática sino mil soluciones y convertirla en información clara y sencilla comprensible a todo público.
- c) La decisión sobre el manejo de la información y su difusión será responsabilidad de la autoridad superior de la entidad específica.
- d) Toda información requerida acerca de funciones o proyectos de la entidad debe ser solicitada vía electrónica o por escrito, dado que ya existe una ley que da accesos a información pública.
- e) Toda información o comunicación que salga de la institución debe resaltar la buena imagen.
- f) Se debe manejar con alta prudencia y discreción toda aquella información que implique el desprestigio de la entidad.

- g) Se podrá elaborar boletines, bifolios, trifolios, afiches, material audiovisual para dar a conocer proyectos, beneficios, políticas de comunicación interna o externa entre otros aspectos inherentes al desarrollo de la institución.

2.7.5 Contenido propuesto para una guía de comunicación institucional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.

Algunos autores recomiendan no confundir las políticas con las reglas, normas u objetivos, cada concepto tiene propio fin.

Recordemos que política es una guía básica para la acción, prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Es un criterio del cual pueden tomarse decisiones diversas.

Para este fin la Guía de Comunicación debe contener las siguientes características.

Hoja en blanco
Caratula
Identificación
Índice
Introducción
Justificación de la guía
Objetivos que persigue la guía
Generales y específicos
Visión y misión de la institución o del área o departamento al que pertenezca
Ventajas o beneficios de una guía de comunicación
Marco jurídico administrativo de la institución
Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos
Responsables de ejecutar instrucciones
Políticas o normas de operación (directorío)
Hoja de separación por área

2.8 Consideraciones finales.

Flujogramas

Simbología

Glosario de términos.

Ejemplos:

La Guía de Comunicación deberá ser revisada por lo menos una vez al año, para determinar si necesita cambios o hay que agregar algunas disposiciones por crecimiento tanto de personal como de tamaño de las instalaciones.

Se propone que todo cambio que se realice puede que ser comunicado a los empleados en un término prudencial que no exceda de 30 días, luego de la actualización.

Ejemplo de Política de Comunicación:

2.9 Política de comunicación en el área de relaciones públicas.

2.9.1 Propósito.

Que las personas que estén interesadas en información general referente a la institución, tenga una buena imagen inicial de la persona que la atiende personal o telefónicamente, para no perjudicar la imagen de la institución.

2.9.2 Definición.

Mantener un ambiente agradable, armonioso y cómodo en la entidad, en todo aspecto referente a comunicación e información en el servicio que presta.

2.9.3 Aspectos a considerar.

- a) Estar bien enterado del quehacer de la institución

- b) El personal de comunicación deberá conocer bien la misión y visión de la institución.
- c) Mantener buena comunicación con todo el personal, tanto funcionarios de alto rango como personal medio y bajo.
- d) La presentación personal e higiene personal es de mucha importancia.

2.9.4 Responsable de la observación

El encargado del Departamento de Comunicación Social.

Capítulo III

Marco Metodológico.

3.1 Tipo de investigación descriptiva:

La propuesta de investigación surgió de manera empírica a través del método de la observación, en el cual la información que ingresa y egresa de la Dirección Departamental de Educación de El Quiché, Guatemala, cuenta con algunas deficiencias. Por consiguiente se analizó plantear la problemática de manera formal a través del método científico y proponer una guía de comunicación.

Después del anterior análisis, ordenar el estudio siguiendo los pasos y procesos que definen las técnicas de investigación. De esta manera encauzar la observación empírica en una propuesta de investigación.

Según una publicación, la investigación descriptiva “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”. (<http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>).

Según Pérez “ Los estudios descriptivos, como su nombre lo indican, tienen por objeto la descripción de los fenómenos. Se basan fundamentalmente en la observación, la cual se realiza en el ambiente natural de aparición de los fenómenos. Estos estudios son propios de las primeras etapas en el desarrollo de una investigación ” (Pérez 2009).

3.2 Universo.

Este estudio se pretende desarrollar en la Dirección de Educación Departamental de El Quiché, el universo de esta investigación la componen 100 personas entre hombres y mujeres que laboran dentro de la institución.

3.3 Población y muestra.

“Se le llama muestra a todo subconjunto de la población que se aísla para su análisis estadístico” Morán (1979). En este estudio la población total es de 100 personas y la muestra la constituyen las 100 personas. Hombres y mujeres que oscilan en edades entre 25 y 65 años de edad, el número fue tomado al azar por tratarse de una muestra simple

Muestra simple según la define Melgar (2004) como “el tipo de muestra, cada uno de los miembros de la población tiene las mismas oportunidades de ser seleccionado. El procedimiento de selección de la muestra simple, es al azar, o por medio de tablas numéricas en decimales o centésimas, de acuerdo al tamaño de las muestra”.

La muestra seleccionada de alguna manera puede aportar información al estudio pues su labor cotidiana es en el área de comunicación, atención al usuario y relaciones públicas, además puede tener inferencia en mínima parte la dirección general y sub direcciones de la institución.

De igual forma es necesario indicar que la información se pretende recabar dentro de las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación de El Quiché, en el mes de mayo del presente año.

3.4 Técnicas a utilizar: Cuestionario.

Se pretende usar el método del cuestionario para construir y analizar la opinión que pueda verter la población sujeta a estudio, además se empleó la recopilación de información bibliográfica que pudiera aportar más información al respecto a la propuesta de una Guía de Comunicación para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.

3.5 Objetivo general:

Determinar la necesidad de la creación de una Guía de Comunicación organizacional que contenga las directrices que orienten el proceso de comunicación.

3.6 Objetivos específicos:

- a) Establecer criterios para el control de información.
- b) Determinar razones para el conocimiento de emisión y recepción de comunicación.
- c) Evaluar la organización para el flujo de emisión y recepción de información pública a través del diagnóstico y propuesta organizacional. .

3.7 Variable.

3.7.1 Definición de la variable.

Se entiende por variable “todo aquello que varía y son valores cuantitativos y pueden incluir desde grados de medida hasta nombres. Las variables pueden variar a nivel tanto individual como social. Además se toman valores, generalmente numéricos dentro de un rango delimitado.” (<http://www.javeriana.edu.co/cua/eerec/pedago.html#1>)

3.8 Diagnostico y propuesta de comunicación organizacional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.

3.8.1 Definición de la variable.

Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Organizacional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.

PROBLEMA	VARIABLE	No.	INDICADORES	UNIDADES DE MEDICIÓN	FORMAS DE MEDICIÓN
		1.	Criterios para el control de información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de la información ✓ Registro de la información ✓ Análisis de la información 	<p>Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3</p>
¿En qué medida		2.	Razones para el conocimiento de emisión y recepción de comunicación pública.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensión de la información ✓ Exposición de la información 	<p>Ítem 4 Ítem 5</p>
es necesaria		3.	Reglamento para regularizar la información de la unidad de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Importancia de un reglamento para regularizar la información que puede o no emitirse y que puede o no recibirse. ✓ Implementación del reglamento para regularizar la información. 	<p>Ítem 6 Ítem 7</p>
la propuesta	Propuesta de	4.	Eficiencia para la comunicación interna y externa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vigencia de la información ✓ Actualidad de la información 	<p>Ítem 8 Ítem 9</p>
de una guía	una guía de	5.	Organización para el flujo de emisión y recepción de información pública.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clasificación de la información para emitirla ✓ Categorización de la información para recibirla 	<p>Ítem 10 Ítem 11</p>
de comunicación	de comunicación	6.	Implementación de guía para un manual de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Viabilidad para ejecución de la guía del manual de comunicación 	<p>Ítem 12</p>
Institucional para la Dirección Departamental de Educación de	institucional				

El Quiché?					
------------	--	--	--	--	--

3.8.2 Instrumentos utilizados.

En el instrumento a utilizar se traslada a la población muestra un cuestionario conteniendo 12 preguntas. (VEASE ANEXOS)

3.8.3 Cuestionario.

El cuestionario es el instrumento a utilizar, en este se enumera las preguntas de uno a diez y se hacen interrogantes sencillas que permiten recolectar información, según nos dicta Luis Melgar, “en esta parte se describen y explican los instrumentos que se piensan utilizar” Melgar (2004)

3.8.4 Matriz de datos.

La matriz de datos es la síntesis de la información que se consiguió a través de la medición, luego es codificada en un cuadro que hace el investigador al haber recabado los datos que necesita y se trasladan a este.

Según lo descrito por Oscar Pérez dice que “ Es un instrumento elaborado por el propio investigador con posterioridad a la recolección de datos y su correspondiente codificación, y en el cual ha trasladado cuidadosamente toda la información suministrada por las boletas variable por variable y según los valores cuyos códigos fueron creados en el momento de determinar el nivel de medición ” (Pérez 2009).

Capítulo IV

4.1 Análisis e interpretación de resultados.

Tomando en cuenta que el planteamiento del problema fue ***¿En qué medida es necesario el diagnóstico y propuesta organizacional de comunicación?***

Se operaron seis indicadores fundamentales.

1. Criterios para el control de información.

En el indicador 1 se mide cuánto cree el usuario que se revisa, se registra y se analiza la información que llega a la unidad de comunicación Social.

2. Razones para el conocimiento de emisión y recepción de comunicación pública.

En este apartado se detecta cuánto el usuario comprende la información y cuánto cree que ese expone la información por parte de la unidad de Comunicación social.

3. Reglamento para regularizar la información de la unidad de comunicación.

En este cuadro se mide cuánto importante sería un reglamento para regularizar la información y que tanto importa al usuario la implementación de un documento que regularice la información.

4. Eficiencia para la comunicación interna y externa.

En el cuarto indicador se evalúa como se considera la vigencia y la actualidad de la información que circula en la unidad de Comunicación social.

5. Organización para el flujo de emisión y recepción de información pública.

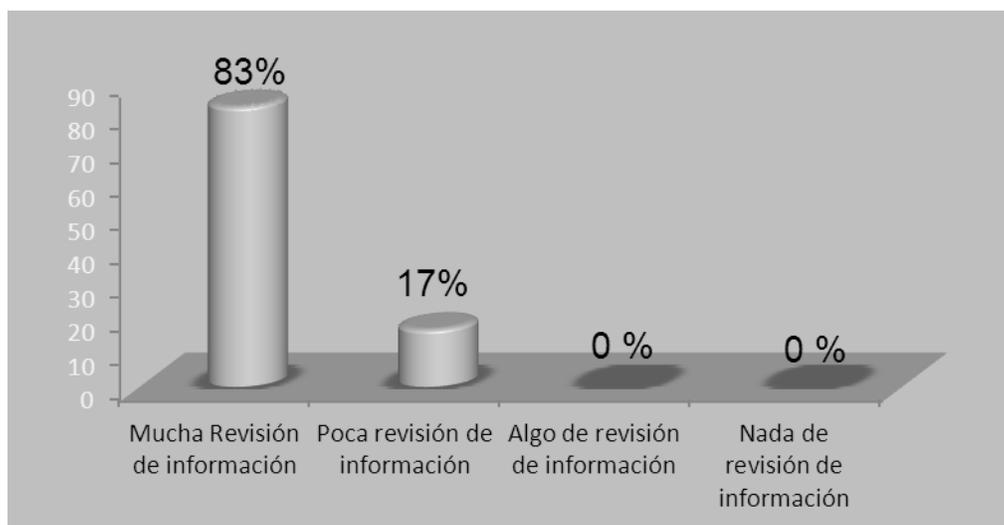
En el quinto indicador se mide como se considera a clasificación y la categorización de la información que llega a la unidad de Comunicación Social.

6. implementación de guía de comunicación.

En este último indicador se calcula cómo considera el interesado que se categorice la información recibida en la unidad para este efecto.

Se tomó en cuenta la referencia de medición de los valores más significativos que refleja “el cuestionario”, que consta de 12 ítems o preguntas las que fueron medidas.

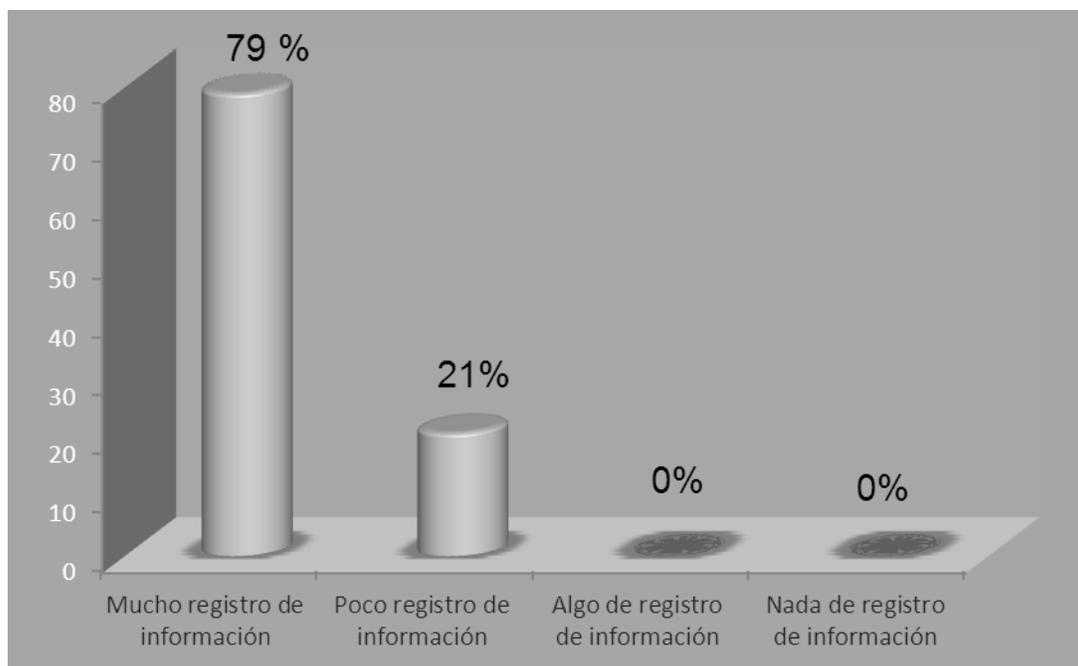
Criterios para el control de información.



En la Gráfica Número1 El indicador “**Criterios para el control de información**”. En la pregunta número 1, el 83% de las personas afirmaron que existe “**Mucha**” revisión de la información. El resto que corresponde a un 17 % indicó que la información se revisa “**Poco**”. En los dos cuestionamientos subsiguientes algo de revisión y Nada de Revisión de información no hubo respuesta.

De alguna manera los encuestados especulan que la información que se recibe en la unidad de comunicación se revisa de forma dedicada y consiente, para sacar el mejor provecho de ella.

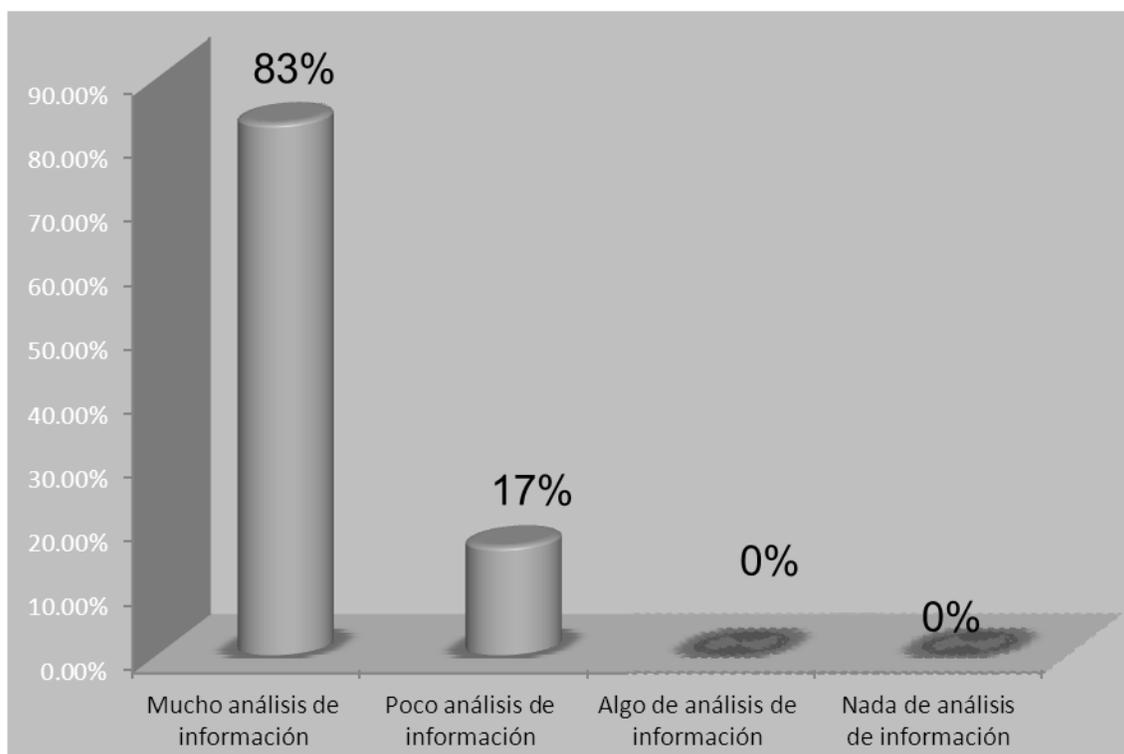
Registro de la información.



En la pregunta número 2 el 79% de las personas cuestionadas indican que la información se registra **“Mucho”** en la unidad de comunicación. Un 21% sostuvo que la información se registra **“Poco”**.

Así mismo la población muestra consideran que es bastante la información que llega a registrarse a la Unidad de Comunicación. Esta información procede de diferentes unidades y actividades.

Análisis de la información.

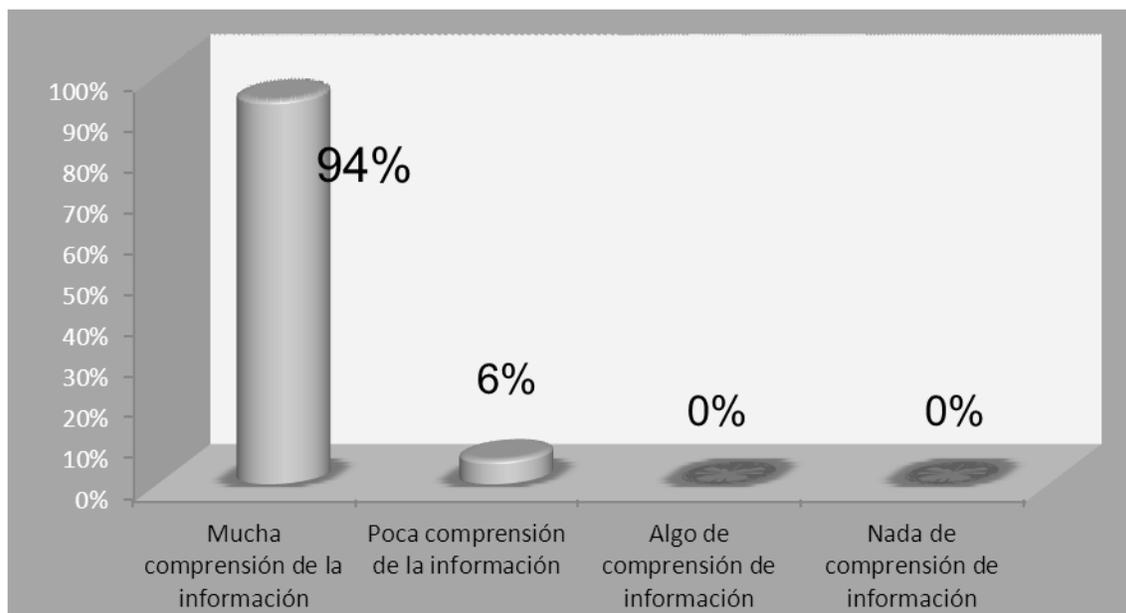


Un 83% afirmó que **“Mucho”** a la pregunta 3 que dice ¿Cuánto se analiza la información en la unidad de comunicación? Un 17% marcó que **“Poco”**.

Se asume que la información es analizada de forma considerable y que es depurada y seleccionada.

En esta pregunta los cuestionados creen que la información se analiza lo suficiente aparte se analiza de forma minuciosa para darle el seguimiento que corresponde.

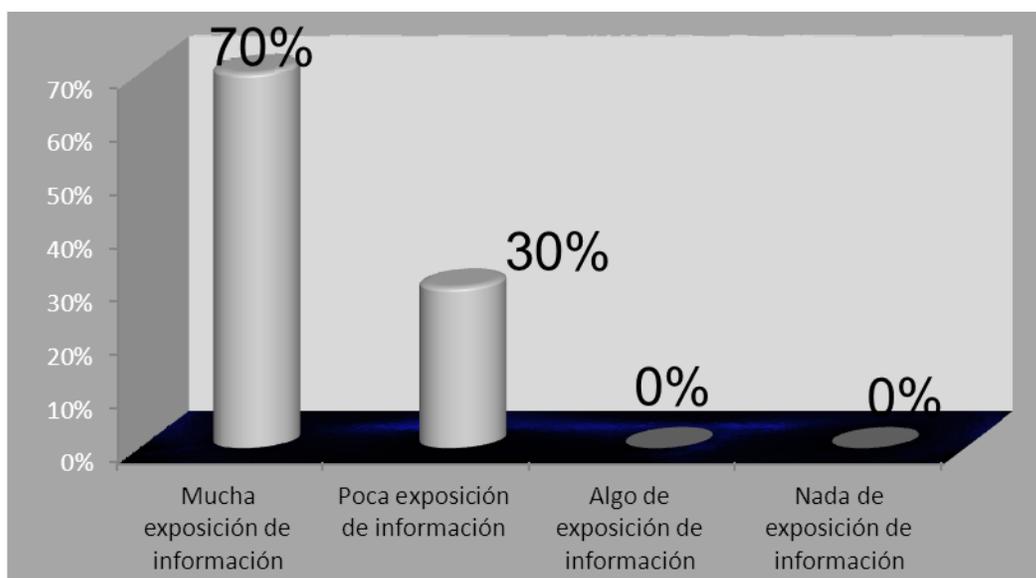
Compresión de la información.



La gráfica Número 4 corresponde al indicador **“Razones para el conocimiento de emisión y recepción de comunicación pública”**. Para la pregunta número 4 se obtuvo un 94% en la respuesta **“Mucho”**. A la pregunta ¿Cuánto comprende la información que se genera en la unidad de comunicación? Un 6% expresó que se comprende **“Poco”** la información, en los otros cuestionamientos no hubo respuesta.

Según las respuestas obtenidas se considera que la información que fluye a través de la unidad de comunicación es comprendida en alto porcentaje por el público a quién va dirigida.

Exposición de la información.



En la pregunta 5 un 70% respondió que **“Mucho”** en la pregunta ¿Cuánto se expone la información que se genera en la unidad de comunicación? Un 30% correspondió que se expone **“Poco”**.

Es posible pensar que las personas consideraron que la información ha sido expuesta el tiempo suficiente a los interesados.

Reglamento para regular la información de la unidad de comunicación.

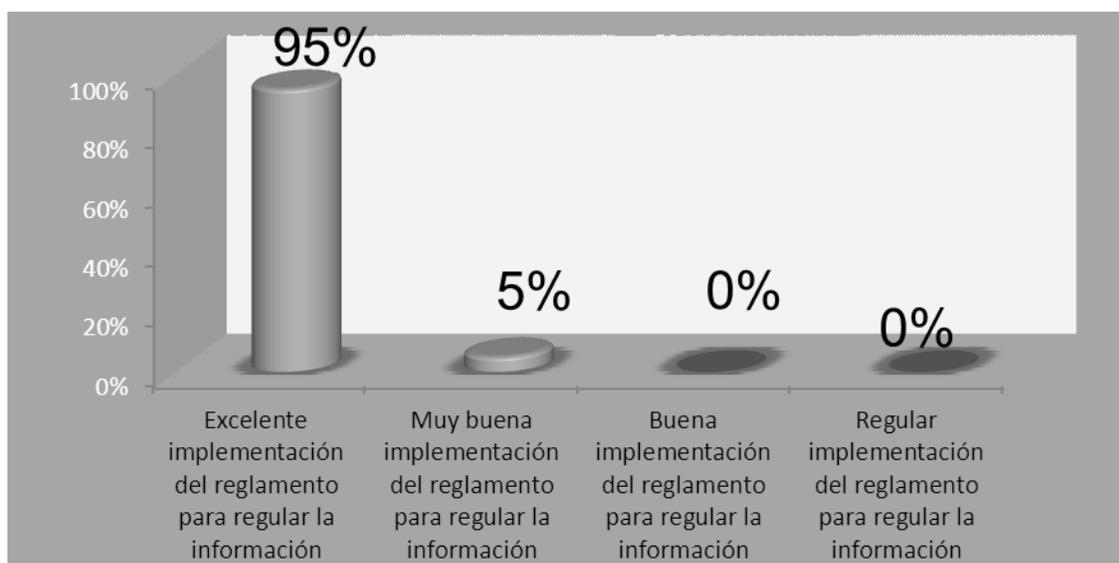


En el indicador **“Reglamento para regularizar la información de la unidad de comunicación”**. Se puede apreciar en esta grafica No. 6.

En la pregunta número 6 el 100% indicó, que es **“Mucha”** la importancia de la implementación de un reglamento para la regularización de la información de la unidad de comunicación social.

Podría decirse que todas las personas encuestadas razonaron de vital importancia la implementación de un documento que venga a regular la información.

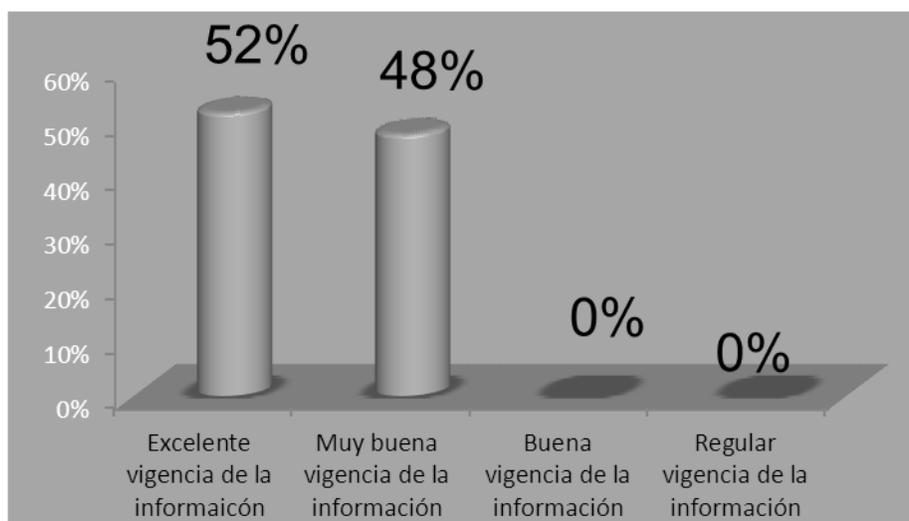
Implementación del reglamento para regular la información.



En cuanto a la pregunta número 7, un 95% expresó que es **“Excelente”** la implementación de un reglamento para la regularización de la información en la unidad de comunicación, un 5% respondió que es **“Muy buena”**.

En esta pregunta cabe mencionar que un alto porcentaje de personal evaluó de buena manera la implementación de un reglamento que dictamine que información puede ser compartida. Por otra parte los encuestados consideran que hay información que no merece darse a conocer a otras unidades o al público en general.

Vigencia de la información.

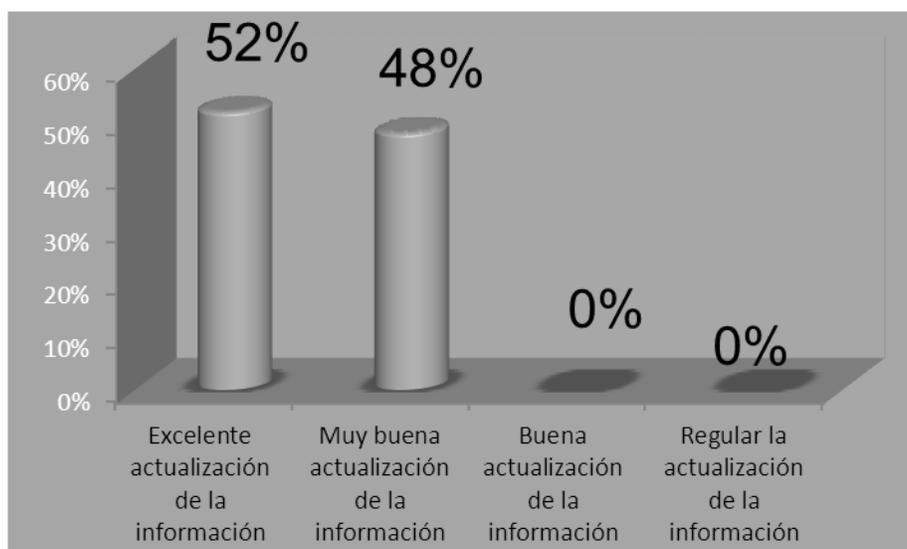


En indicador **“Eficiencia para la comunicación interna y externa”**, corresponde a esta grafica No. 8.

En la pregunta un 52% de las personas encuestadas respondió que es **“Excelente”** a la vigencia de la información en la unidad de comunicación y un 48% **“Muy buena”**.

Se puede decir que poco más de la mitad de las respuestas en esta pregunta favorece a que el tiempo de vigencia de información está en buen rango. Cabe mencionar que algunos usuarios expresan que debe mejorarse la vigencia.

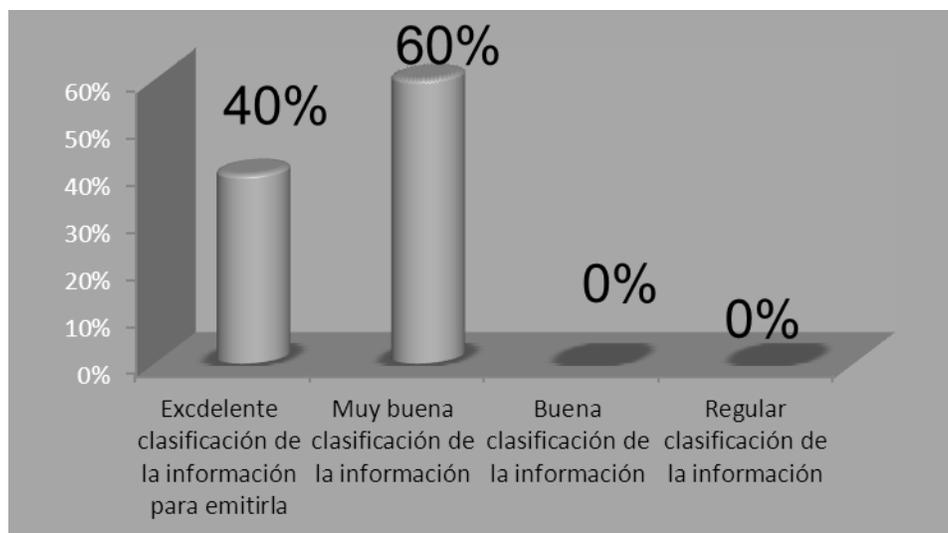
Actualización de la información.



Un 52% respondió **“Excelente”** en la pregunta 9 ¿cómo se evalúa la actualidad de la información en la unidad de comunicación?. Un 48% manifestó que es **“Muy buena.”**

En esta interrogante una parte la población considera que la actualidad de la información es aceptable y es novedosa. La otra parte considera puede mejorarse en el tiempo en que es generada, para que esta sea de actualidad.

Clasificación de la información.



En el indicador **“Organización para el flujo de emisión y recepción de información pública”**. Que corresponde a esta grafica No. 10. Un 40% respondió **“Excelente”** en la pregunta ¿Cómo considera la clasificación de la información?. Un 60% indicó que **“Muy buena”**.

Podría decirse que una parte de las personas encuestadas indicaron que puede haber una la clasificación en la información dividiendo esta en contextos.

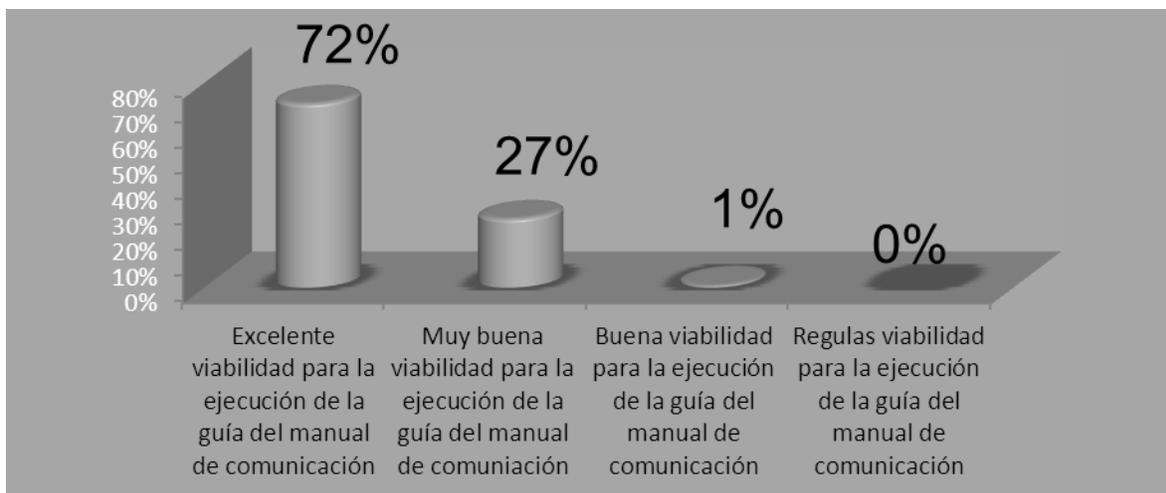
Categorización de la información.



En la pregunta 11, ¿Cómo considera la categorización de la información en la unidad de comunicación?. Un 42% respondió que es **“Excelente”**. Un 58% respondió que es **“Muy buena”**.

Hipotéticamente, según las respuestas obtenidas podemos decir que la información puede dividirse en categorías para la mejor visualización del usuario.

Viabilidad para la ejecución de una guía de comunicación.



La gráfica número 12 corresponde al indicador **“Implementación de guía del manual de comunicación”**. Un 72% respondió que es **“Excelente”** a la pregunta ¿Cómo considera la viabilidad de la ejecución de la información en la unidad de comunicación?. Un 27% consideró que es **“Muy buena”** la viabilidad.

De acuerdo con las respuestas recabadas se puede decir que la información recibida en la de la Unidad de Comunicación se traslada en las vías que son adecuadas y en las que hay viabilidad de la información.

Conclusiones.

- ✓ Es importante en un 100% la creación de una guía de comunicación Organizacional para la Dirección Departamental de Educación de El Quiché.
- ✓ Se define necesario establecer criterios para el control de información en la unidad de comunicación social de la institución sujeta a estudio. También se considera que debe examinarse la información, debe ser inspeccionada y comparada.
- ✓ A través del estudio realizado se detectó que debe ser evaluada y categorizada la información para su flujo y emisión .

Recomendaciones.

- ✓ A la Dirección Departamental de Educación de El Quiché, la creación e implementación de una Guía de Comunicación organizacional que regularice el flujo de información. Que esta Guía de Comunicación esté sujeta a estudio, establecer criterios para el control de información en la unidad de comunicación social de la institución.

Que la Guía de Comunicación defina la información que pueda ser comprendida por público y que la durabilidad de la exposición sea la adecuada. Que sirva para reglamentar y regularizar la información que se recaba y divulga a través de la Unidad de Comunicación.

- ✓ Al organismo en estudio se le insta a que sea la Unidad de Comunicación Social la encargada de verificar el flujo de información interna y externa sea eficaz.
- ✓ A la Dirección de Educación se encomienda evaluar y categorizar la información para su emisión y que pueda hacerse por medio de la unidad encargada de esta área.
- ✓ A la Escuela de Ciencias de la Comunicación que contemple dentro del pensum de estudios cursos que oriente al estudiante a crear documentos que ayuden a regularizar la comunicación en instituciones privadas o públicas.
- ✓ A los docentes que impartan cursos afines a las áreas de planificación o administración que orienten al estudiante a crear documentos que contengan bases que incluyan lineamientos para el flujo de la información interinstitucional.

- ✓ Al estudiante de Ciencias de la Comunicación que investigue, recabe información, cree e implemente reglamentos de comunicación para beneficio de empresas públicas o privadas, en la que encuentre la necesidad de hacerse.

Bibliografía.

1. **Alcaldía de la Unión**, Antioquia, Manual de políticas de comunicación, Colombia 2009.
2. **Almanaque mundial 2013**, editorial Televisa, S.A. de C.V. México DF. 2012
3. **Álvarez Calvillo, Juan Antonio**, Implementación de un área de Comunicación Organizacional Interna para el instituto Guatemalteco de educación Radiofónica (IGER), Tesis ECC, USAC, Guatemala 1999.
4. **Aguilar Aguilar, Glenda Yvette**, Efectos de la comunicación alternativa en Amatitlán, Tesis ECC, USAC, Guatemala, 2000.
5. **Aguilar Rodas, Ana Lourdes**, Educación y comunicación popular, Tesis ECC, USAC, Guatemala.
6. **Aguirre Munrayos, Alan Alfonso**, Estrategia de comunicación para la comercialización de bienes inmuebles del estado, Tesis ECC USAC, Guatemala, 2009.
7. **Ajin López, Marcos Delfino**, La existencia de los ruidos en la comunicación en el nivel educativo superior, según criterio estudiantil, Tesis ECC, USAC, Guatemala 2007.
8. **Arévalo y Arévalo de Orellana**, Necesidad de la implementación de programas de comunicación Interna en una empresa privada de la ciudad capital, Tesis ECC, USAC, Guatemala, 1996.
9. **Arias, Fidias G**, El proyecto de Investigación, guía para su elaboración, Editorial Episteme, Caracas Venezuela 1999.
10. **Bracamonte Cerón, Gustavo Adolfo**, Comunicación para el cambio social, Tesis ECC, USAC, Guatemala 1996.

11. **Caballeros M, Jorge Lucas**, La política monetaria y el desarrollo económico, editorial guatemalteca, Guatemala 1990.
12. **Cabrera Girón, Jose Maria**, Importancia de los centros de documentación en el periodismo investigativo, Tesis ECC, USAC, Guatemala 1994.
13. **Castillo Castillo, Edwin Gabriel**, Análisis comparativo del funcionamiento administrativo, artístico y técnico de las radiodifusoras en amplitud modulada de la ciudad capital, Tesis ECC, USAC, Guatemala 2003.
14. **Contraloría Distrital de Cartagena de Indias**, Manual de comunicación e información pública, Colombia 2010.
15. **Culebra y Vives, Cecilia**, Taller de ortografía básica, editorial CENIDET, México 2004.
16. **Daniel Galindo, Areana Melisa**, La importancia de la comunicación efectiva dentro de un programa de seguridad industrial, Tesis de Psicología, USAC, Guatemala 2012.
17. Diseño de los manuales de procedimientos y descripción de puestos de las Unidades de Comunicación social, Asesoría Jurídica, Administración Financiera y subdirección financiera y subdirección Administrativa del Ministerio de Energía y Minas. Guatemala 2013
18. **Escobar Figueroa, Manolo Moisés**, El diseño e implementación de un manual de políticas y procedimientos contables para una empresa que fabrica cajas de cartón corrugado, Guatemala 2013.
19. **Exeni R. Jose Luis**, Políticas de Comunicación, editorial Boliviana, Bolivia 1998.

20. **Fernández Guerrero, Gerardo**, Metodología de la investigación, Diccionario enciclopédico continental, cultura librera americana, Editorial Londres, España 2010.

21. **Florián, Vidal**, Plan de Comunicación para dar a conocer la utilidad de los beneficios de la Ley de Acceso a la Información Pública, en la formación profesional de los estudiantes de la escuela de administración de Empresas de la USAC, Tesis Facultad Ciencias Económicas, Guatemala 2012.

22. **Franklin Enrique Benjamín**, Organización de empresas, análisis, Diseño y estructura, Editorial Mcgraw Hill, México 1999.

23. **Greenwod, Edwin**, Metodología de la investigación social, editorial Paidós, Buenos Aires Argentina 1973.

24. **Grupo de estudio de la UNAM**, Métodos y técnicas de la investigación, programa de estudios Universitarios, Editorial Mexicana, México 1991.

25. **Hernández Romero**, Ingrid Natalia, Propuesta para la reorganización administrativa de la dependencia municipal, encargada de la regulación de tránsito vehicular, USAC, Guatemala, Septiembre del 2006.

26. **Homs Quiroga, Ricardo**, La comunicación en la empresa, Grupo editorial Iberoamérica, México 1990.

27. **Interiano, Carlos**, La comunicación, elementos para el multienfoque, Editora universitaria, Guatemala 1991.

28. **Juárez Velásquez, Sindy Maribel**, Tesis El proceso de comunicación orientado a la calidad, ECC USAC, Guatemala 2012

29. **Martin Satz**, Manual de comunicación, editorial universitaria, UNAM, México 2009.

30. **Melgar, Luis Alexander**, Etapas a seguir en el desarrollo del proyecto de investigación, Textos y Temas Impresos, Guatemala 2004.
31. **Mérida González, AracellyKrisanda**, Guía para la elaboración de una tesis, ARAKRIS, Guatemala 2009.
32. **Middleton John**, Enfoques sobre la planificación de la comunicación, mx, México 1981.
33. **Monterroso Hernández, Ever Humberto**, Diseño de un Manual de Procedimientos contables aplicado a la secretaria de integración económica centroamericana,(SIECA) Guatemala 2008
34. **Mora y Araujo, Gómez**, Manual de comunicación para las organizaciones sociales, Editorial Mexicana, México 2001.
35. **Ortiz Mazariegos, Claudia Elena**, Elaboración de un manual de evaluación del desempeño para personal técnico y administrativo de una planta de producción en la industria farmacéutica guatemalteca, Tesis de Maestría, Facultad de ciencias Químicas y Farmacia, Guatemala 2012.
36. **Pellecer Barraza, Lucy Marlene**, Propuesta del perfil profesional del comunicador organizacional externo para el sector público, ECC, USAC, Guatemala 1998.
37. **Pérez, Oscar Leonel**, Reacción del oyente automovilista ante los anuncios publicitarios de la radio en la ciudad capital, ECC, USAC, Guatemala 2009.
38. **Poc Alvares, Marvin Enrique y Tobias Cardona**, El impacto de la comunicación asertiva en el desarrollo organizacional, Tesis de Psicología, USAC, Guatemala 2011.

39. **Quiñonez Jacinto, Ramón**, Fortalecimiento Institucional participativo y mejoramiento de la imagen del gobierno municipal de Ixchigua, Tesis ECC USAC, Guatemala 2009.
40. **Ramírez Capello, Enrique**, Manual de redacción, Editorial universidad de las comunicaciones, Colombia 1995.
41. **Rodríguez Valencia, Joaquín**, Como elaborar y usar los manuales de administración, Cuarta edición, México 2012.
42. **Rojas Soriano, Raúl**, Guía para realizar una investigación social, Editorial UNAM, México 1981.
43. **Ros García, Juan**, Políticas de información y de comunicación, editorial Síntesis, España 1994.
44. **Ruano Barillas Ana Marcela**, Diseño de los manuales de procedimientos y descripción de puestos, de la unidades de Comunicación Social, Asesoría Jurídica, Administración Financiera y Subdirección Administrativa del Ministerio de Energía y Minas, Tesis Facultad de Ingeniería USAC. Guatemala 2007.
45. **Sotomayor, Nelly**, El proceso de la Redacción, editorial Educ Janet, Puerto Rico, 2000.
46. **Torres, Mariela**, Métodos de recolección de para la investigación, facultad de Ingeniería, editorial Universidad Rafael Landívar, Guatemala 2000.
47. **Umberto Eco**, Como se hace una tesis, técnicas y procedimientos de estudio, versión castellana, Guatemala 1991.

Referencias digitales:

1. El ergomista.com. Fuentes en conflicto. Recuperado 12 febrero del 2012 [hptt//www.elergonomista.com/conflicto.html](http://www.elergonomista.com/conflicto.html) 12 febrero 2012
2. Humberto Eco, Como se hace una tesis, técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura. Recuperado el 3 marzo 2012. www.hptt//Ecohumberto.com
3. Observatorio de política social org. Observatorio de política social y derechos humanos. Recuperado el 3 de marzo 2012 www.hptt//observatoriopoliticasocial.org/index.php?option=com
4. La era de los fósiles, Como se comunicaba el hombre primitivo. Recuperado 4 marzo del 2012. <http://laeradelosfosiles.blogspot.com/2009/06/como-se-comunicaban-los-hombres.html>
5. Monografías .com. Transportes. Recuperado el 12 marzo 2012 <http://www.monografias.com/trabajos66/transporte-aereo/transporte-aereo.shtmlconsumer.es/web/es/tecnologia/internet/2008/04/22/176048.ph>
6. Monografias.com. Manual de procedimientos. Recuperado el 10 abril 2012. <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
7. Martin Satz. Manual de comunicación. Recuperado el 12 marzo 2012. [http:// Manual de comunicación, Martin Satz, editorial universitaria UNAM, México 2009.](http://Manual de comunicación, Martin Satz, editorial universitaria UNAM, México 2009.)
8. Confederación de Cooperativas de la Comunidad Valenciana. Recuperado el 20 marzo del 2012. [hptt://Manual de comunicación y presentaciones eficaces elaborado por InmercoMk, Confederación de Cooperativas de la Comunidad Valenciana.](http://Manual de comunicación y presentaciones eficaces elaborado por InmercoMk, Confederación de Cooperativas de la Comunidad Valenciana.)
9. Definición. De. Definición de manual de usuario. Recuperado el 30 marzo 2012. <http://definicon de manual/de usuario/1x222lewxsjnm>
10. Slide Share.net. Que es un manual. Recuperado el 30 de marzo del 2012. <http://www.slideshare.net/annavldz/qu-es-un-manual-12028518>

11. Infolaso. Población por continentes. Recuperado en Junio del 2013 <http://www.infolaso.com/poblacion1/79-poblacion-por-continentes/337-poblacion-por-continentes.html>:

12. La Razón es el detalle. Número de habitantes a nivel mundial. Recuperado el 16 de Junio del 2013 www.larazon.es/detalle_hemeroteca/noticias/LA_RAZON_408521/1024-7-000-millones-de-habitantes-que-numero-es-usted.

13. Saber es práctico. Habitantes de los países de América. Recuperado el 16 de junio 2013. <http://www.saberpractico.com/estudios/geografia-estudios/paises-y-poblacion/poblacion-de-los-paises-de-america-2013/habitantes-de-América>

ANEXOS

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

No. _____

ENCUESTA PARA MEDIR LA NECESIDAD DE UNA GUÍA O MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE EL QUICHÉ.

INSTRUCCIONES: Coloque una X en la casilla que a su criterio considere sea la respuesta.

1. ¿Cuánto se revisa la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Mucho Poco Algo Nada

2. ¿Cuánto se registra la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Mucho Poco Algo Nada

3. ¿Cuánto se analiza la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Mucho Poco Algo Nada

4. ¿Cuánto comprende la información que se genera en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Mucho Poco Algo Nada

5. ¿Cuánto se expone la información que se genera en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Mucho Poco Algo Nada

6. ¿Cuánto sería importante un reglamento para regularizar la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Mucho Poco Algo Nada

7. ¿Cómo se evalúa la implementación de un reglamento para regularizar la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular

8. ¿Cómo evalúa la vigencia de la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular

9. ¿Cómo evalúa la actualidad de la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular

10. ¿Cómo considera la clasificación de la información para emitirla en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular

11. ¿Cómo considera la categorización de la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular

12. ¿Cómo considera la viabilidad de la ejecución de la información en la Unidad de Comunicación de la Dirección Departamental?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular

