

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

**“DIAGNÓSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE
COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES”**

Trabajo de tesis presentado por
LESBIA MAGALY BOLVITO ARDÓN DE POLO

Previo a optar el título de
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesora de Tesis

LICDA. MARIA IMELDA GONZALEZ ESQUITE

Guatemala, abril de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representantes Estudiantiles

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

Representante Egresado

Lic. Michael González Batrés

Secretaria

M.A. Claudia Molina

Tribunal Examinador

Imelda González	(Presidente)
Wangner Díaz	(revisor)
Mario Toje	(revisor)
Elpidio Guillén	(examinador)
Otto Yela	(examinador)
María del Rosario Estrada	(suplente)



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

Guatemala, 30 de septiembre de 2013
Dictamen aprobación 133-13
Comisión de Tesis

Estudiante

Lesbia Magaly Bolvito Ardón de Polo
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Bolvito**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.3 del punto 1 del acta 15-2013 de sesión celebrada el 30 de septiembre de 2013 que literalmente dice:

1.3 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (a la) estudiante *Lesbia Magaly Bolvito Ardón de Polo*, carné 9615385, el proyecto de tesis: *DIAGNÓSTICO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES*. B) Nombrar como asesor(a) a: *Licenciada Imelda González*.

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

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

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 22 de agosto de 2014.
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 88-2014

Estudiante
Lesbia Magaly Bolvito Ardón de Polo
Carné **9615385**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Bolvito**:

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: **DIAGNÓSTICO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**.

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:

Licda. Imelda González, presidente(a).
M.A. Wangner Díaz, revisor(a).
Lic. Mario Toje, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC



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



Autorización informe final de tesis por Terna Revisora

Guatemala, 23 de septiembre 2014

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

Distinguida M.A. Mérida

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante Lesbia Magaly Bolvito Ardón de Polo

Carné 9615385. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es:
"Diagnóstico de las Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores".

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

"ID Y ENSEÑAD ATODOS"

M.A. Wangner Díaz
Miembro Comisión Revisora

Lic. Mario Toje
Miembro Comisión Revisora

Presidente Comisión Revisora
Licda. Imelda González



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

008-15

Guatemala, 23 de enero de 2015.
Tribunal Examinador de Tesis/N R
Ref. CT-Akmg- No. 02-2015

Estudiante
Lesbia Magaly Bolvito Ardón de Polo
Carné **9615385**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria zona 12

Estimado(a) estudiante **Bolvito**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título **DIAGNÓSTICO DE LAS RELACIONES PUBLICAS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**, siendo ellos:

Licda. Imelda González, presidente(a)
M.A. Wangner Diaz, revisor(a).
Lic Mario Toje, revisor(a)
M.A. Elpidio Guillén, examinador(a).
M A Otto Yela, examinador(a).
M A María del Rosario Estrada, suplente

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

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica nos suscribimos

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



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

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



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



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

Guatemala, 9 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 Magaly Bolvito, carné 9615385, cuyo tema es Diagnóstico del Funcionamiento de la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

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

6

139B-15

Guatemala, 10 de abril de 2015.
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 06-2015

Estudiante
Lesbia Magaly Bolvito Ardón de Polo
Carné **9615385**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Bolvito**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **DIAGNÓSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**, 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 la calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis


Lic. Julio E. Sebastián Ch
Director ECC



Copia: archivo
AM/IESCH/Eunlee 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

DEDICATORIA

- A Dios: A quién siempre estaré agradecida por permitirme este momento especial y ser el fundamento principal del éxito alcanzado... a Él sea la honra.
- A mis Padres Carlos y Juana: Siendo los pilares en mi vida, darme todo lo que el dinero no puede dar y ~~per~~ estar a mi lado siempre.
- A mi esposo: Gerson Omar Polo Dardón, Por darme su apoyo incondicional para culminar mi carrera y agradezco cada día a Dios ~~per~~ haberlo puesto en mi camino
- A mi hija: Chelsea Johana
~~Per~~ Ella es la alegría de mi vida y ~~darme~~ me ha dado la oportunidad de poderme realizar como madre, princesa mía quiero que sepas que tu eres la razón por la cual he logrado esta meta, quiero ser para ti el mejor ejemplo de vida.
- A mis hermanos y familiares: Por ser parte de mi vida
- A mi asesora: Imelda González con profundo agradecimiento ~~per~~ en ayudarme a culminar esta misión, impartiendo siempre su profesionalismo y ayuda incondicional.
- A usted Especialmente

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de San Carlos de Guatemala en especial a la Escuela de Ciencias de la Comunicación por ser mi casa de estudios, y gracias a la oportunidad que me brindo para formarme como profesional.

A mis catedráticos, que despertaron y orientaron mis inquietudes intelectuales.

Al Ministerio de Relaciones Exteriores, fuente de mí trabajo en todo el sentido de la palabra.

A mis compañeros y amigos por los momentos que compartimos.

**“PARA LOS EFECTOS LEGALES UNICAMENTE LA AUTORA ES
RESPONSABLE DEL CONTENIDO DE ESTE TRABAJO”**



Índice

CAPÍTULO I

1.	Marco Conceptual	1
1.1.	Título del Tema	1
1.2.	Antecedentes	2
1.3.	Justificación	3
1.4.	Planteamiento del problema	4
1.5.	Alcances y Límites	4
1.5.1.	Ámbito Geográfico	4
1.5.2.	Ámbito Institucional	4
1.5.3.	Ámbito Temporal	4

CAPÍTULO II

2.	Marco Teórico	5
2.1.	Comunicación	5
2.1.1	Comunicación e información	7
2.1.2.	¿Qué son las Relaciones Públicas?	10
2.2.1	Organización	11
2.2.2	Tipos de Organización	11
2.2.3	Las organizaciones informales	12
2.2.4	Las organizaciones formales	12
2.2.5	Las instituciones	12
2.2.6	Las empresas	12
2.2.7	Los organismos intermedios	12
2.2.8	Las organizaciones formales	12
2.2.9	Las funciones específicas	13
2.2.10	Las funciones administrativas	13
2.2.11	Son funciones orgánicas	13
2.3.	La importancia de la comunicación en las organizaciones	14



2.3.1.	La Comunicación, factor dinámico de las organizaciones	15
2.3.2.	La organización como sistema de proceso de mensaje	16
2.4.	La Comunicación Catalizadora de las Relaciones Institucionales	16
2.5.	Relaciones Públicas	17
2.6	Los Públicos en las Relaciones Públicas	18
2.6.1.	La función integral de las Relaciones Públicas	21
2.6.2.	Implementación de la Función de Relaciones Públicas	24
2.6.3	Investigación	25
2.6.3.1.	Planeación y programación	25
2.6.3.2.	Comunicación	25
2.6.3.3.	Evaluación	28
2.7.	La naturaleza de una comunicación eficaz	28
2.7.1.	Buena disposición de los empleados	29
2.7.2.	Prevención y solución de problemas laborales	29
2.7.3.	Mantenimiento del favor del público de las localidades en las cuales la compañía tiene dependencias	29
2.7.4.	Actitud favorable del gobierno	30
2.8.	¿Quién es responsable de las Relaciones Públicas?	30
2.9.	¿Qué es Diagnóstico?	32
2.9.1.	Tipos de diagnósticos	32
2.9.1.1.	Los participativos	32
2.9.1.2.	Los pasivos	33
2.9.1.3.	Situación y percepción de divulgación	33
2.9.1.4.	Aspecto de interés	33
2.9.1.5.	Percepción y divulgación	33
2.9.1.6.	Diagnóstico Comunicacional	34
2.10.	Diplomacia	34
2.10.1.	Diplomático	35
2.10.2.	Política Exterior	36
2.10.3.	Relaciones Exteriores	37



2.11.	Ministerio de Relaciones Exteriores	37
2.11.1.	Visión	37
2.11.2.	Objetivos	38
2.11.3.	Funciones	38
2.11.4.	Organización y Actividades importantes	39
2.11.5.1.	Dirección General de Asuntos Jurídicos	40
2.11.5.2.	Dirección General de Relaciones Bilaterales Internacionales	40
2.11.5.2.1.	Subdirección de Política Exterior Bilateral de América del Norte	41
2.11.5.2.2.	Subdirección de Política Exterior Bilateral para América Central y el Caribe	41
2.11.5.2.3.	Subdirección de América del Sur	41
2.11.5.3.	Dirección General de Relaciones Internacionales Multilaterales y Económicas	42
2.11.5.4.	Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático	42
2.11.5.5.	Dirección de Límites y Aguas Internacionales	43
2.11.5.6.	Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios	43
2.11.5.7.	Dirección General de la Cancillería	44
2.12.	Ampliación y Dinámica de las Relaciones Internacionales	44
2.13.	Marco Jurídico Político	45
2.14.	Marco Jurídico Normativo Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala	49
2.15.	Organigrama del Ministerio de Relaciones Exteriores	53

CAPÍTULO III

3.	Marco Metodológico	54
3.1.	Método o tipo de investigación	54
3.2.	Objetivos	54
3.2.1.	Objetivo General	54
3.2.2.	Objetivos Específicos	55
3.3.	Técnica	63



3.4	Instrumentos	55
3.5.	Población	55
3.6.	Muestra	56

CAPÍTULO IV

4.1	Análisis de Información	57
4.2	Información de la Dirección de Comunicación	58
4.3	Información de Trabajadores del Ministerio de Relaciones Exteriores	64
4.4	Información sobre los periodistas	72
4.5	Información relacionada a las Embajadas	80
	Conclusiones	84
	Recomendaciones	86

CAPÍTULO V

5.1.	Propuesta para la creación del Departamento de Relaciones Públicas o ampliación de la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores	87
	Bibliografía	96
	Anexos	101



Introducción

La comunicación es una ciencia que contribuye, de manera definitiva en todo campo en donde los seres humanos se relacionan. Por esta razón es importante abordar el tema en áreas específicas, como es el caso del Ministerio de Relaciones Exteriores en Guatemala, que es una institución del Estado que debe mantener comunicación directa con varias instituciones públicas e internacionales.

Este Ministerio, cuenta con una Dirección de Comunicación, que es la encargada de mantener la comunicación con los diferentes representantes de cada una de las instituciones que le compeñen, a través de ella se convoca a estos representantes y periodistas y estos son los encargados de transmitir al pueblo de Guatemala la información de los trabajos nacionales e internacionales que realiza dicha institución. En ocasiones especiales se relaciona con las embajadas en Guatemala, para acreditar a los periodistas internacionales para que ellos tengan acceso a la información que requieran.

El Ministerio de Relaciones Exteriores es una Institución de Gobierno y su función es administrar y representar los temas internacionales, por lo que su comunicación debe estar enfocada a optimizar el flujo de una buena información entre las Misiones Diplomáticas, y los intereses de la Nación.

Por estas razones es de suma importancia elaborar un diagnóstico, en donde se indague si la Dirección de Comunicación cumple con sus funciones y si utiliza canales adecuados para mantener la comunicación con los distintos miembros de las instituciones .

Esta investigación siguió los pasos requeridos, por lo que se presenta de la siguiente manera

En el capítulo primero: El marco conceptual el que incluye los antecedentes, el planteamiento del problema y los alcances y límites. En el marco teórico los



fundamentos teóricos que avalan la información, en el marco metodológico se especifican los objetivos y la metodología a trabajar.

Además se presentan las conclusiones, resultado de la investigación, recomendaciones y como punto final la propuesta para mejorar la comunicación o implementar un Departamento de Relaciones Públicas del Ministerio de Relaciones Exteriores.



Capítulo I

1. Marco Conceptual

1.1. Título del Tema

Diagnóstico de la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala.

1.2. Antecedentes

En la Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, existen tesis de licenciatura que abordan el tema de relaciones públicas, las cuales están enfocadas en empresas del sector privado, de servicios y de instituciones gubernamentales, las que se mencionan a continuación:

Suni Velázquez López, plantea en su tesis (2012), “Diagnóstico del Funcionamiento del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Villa Canales”, aporta la importancia en la utilización y aplicación adecuada de las relaciones públicas para la institución, ya que ésta es una herramienta básica para la proyección y fortalecimiento de una imagen, tanto interna como externa, de instituciones que velan por el bien común.

Ricardo Benito Lemus de la Cruz (2012), en la tesis “Las Relaciones Públicas en el Cuerpo de Bomberos Municipales de la Ciudad de Guatemala”, mostró que se debe dar importancia a las relaciones públicas tanto internas como externas.

Girón Santos, en “Las relaciones públicas del Registro de Información Catastral de Guatemala (RIC) ante situaciones de crisis”, escrita en 2011, aconseja que se debe prevenir o identificar cualquier situación de crisis que pueda afectar la imagen institucional y el manejo de la información estratégica y la imagen institucional: Conviene que el comité sea dirigido por el área de relaciones



públicas, pues es el departamento que coordina la imagen institucional y el manejo de medios de comunicación.

Mynor René Barahona Ortiz, investigó en el 2011, “Diagnóstico y propuesta de Relaciones Públicas en la Dirección General de Migración”. Analizó que es importante fortalecer los procesos de comunicación interna y externa para un mejor desempeño laboral de los trabajadores y mejor servicio a los usuarios.

Lorena Yaneth Martínez Galindo de Luna (2008), escribió “Las Relaciones Públicas: Caso Consulado Panamá en Guatemala”. En esta tesis la autora recomienda que es importante brindar capacitación al personal sobre atención al público ya que ésta es muy importante para mantener una buena imagen institucional.

1.3. Justificación

Las instituciones son creadas para cumplir con diferentes metas y objetivos, por lo que dentro de la clasificación de las instituciones se encuentran privadas y públicas, y cada una cuenta con una visión y misión.

Independientemente de que las instituciones sean privadas o públicas, tienen la obligación de brindarle un buen servicio al ciudadano; aún a diferencia de las instituciones privadas, las instituciones públicas no reciben un pago por el mismo sino depende de un presupuesto.

El gobierno de la República de Guatemala, está compuesto de varios ministerios de Estado y uno de gran importancia es el Ministerio de Relaciones Exteriores, porque es el que representa al país internacionalmente, en temas de política, economía, cooperación y migración.

El Ministerio de Relaciones Exteriores – MINEX- es la entidad del Estado de Guatemala a través de la cual, dentro del Gobierno de Guatemala, se planifica,



ejecuta y conduce la política externa e internacional del país. Según la Constitución Política de la República en sus incisos “o” y “p” del artículo 183 faculta al Presidente a dirigir la Política Exterior y las Relaciones Internacionales: Celebrar, ratificar y denunciar tratados y convenios de conformidad con la Constitución, así como expedir y retirar el exequatur (o aceptación) a los cónsules. En esas como en otras funciones y atribuciones, el Presidente de la República actúa en coordinación y mediante delegación con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

El Ministerio de Relaciones Exteriores es la dependencia del Estado a quien le corresponde, bajo la dirección del Presidente de la República, la formulación de las políticas y la aplicación del régimen jurídico relativo a las relaciones del Estado de Guatemala con otros Estados y personas o instancias jurídicas de derecho internacional; así también la representación diplomática del Estado, los asuntos diplomáticos y consulares; todo lo relacionado con la nacionalidad guatemalteca, la demarcación del territorio nacional y los tratados y convenios internacionales.

El Ministerio de Relaciones Exteriores –MINEX- es una institución pública de Guatemala, que actúa con un enfoque dinámico, propositivo y pragmático; eso significa que vela por la imagen del país a nivel internacional. En la que se refleja los intereses definidos y que fomenta la competitividad del país en el pleno económico, comercial y turístico, asiste a los guatemaltecos que residen en el exterior, promueve nuevas oportunidades de cooperación e inversión en concordancia con los principios que rigen el desarrollo internacional y las relaciones pacíficas de los pueblos.

1.4. Planteamiento del problema

Por su complejidad, heterogeneidad y dinamismo de trabajo que tiene el MINEX se considera que se debe verificar si su comunicación interna y externa está funcionando bien y si reconocen las relaciones públicas.



Esto se debe a que dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores no existe un departamento específico en el tema de Relaciones Públicas y se limita a una Dirección de Comunicación que tiene escaso personal y no cumple las funciones que se requieren en este tema.

Razón por la cual, es de suma importancia realizar un Diagnóstico y de ser necesaria, una propuesta de un departamento de las Relaciones Públicas de la Cancillería de Guatemala.

¿Cuál es el funcionamiento actual, de la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores?

1.5. Alcances y límites

1.5.1. Ámbito geográfico

La investigación se desarrollará en la Ciudad de Guatemala

1.5.2. Ámbito institucional:

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala, Embajadas acreditadas en Guatemala y medios de comunicación.

1.5.3. Ámbito temporal

La investigación se llevará a cabo en los meses de agosto de 2013 a agosto del año 2014.



Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1. Comunicación

Según la Real Academia Española, es la Acción y efecto de comunicar o comunicarse; Trato correspondiente entre dos o más personas; Es transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor. Unión que se establece entre ciertas cosas tales como mares, pueblos, casas o habitantes mediante pasos, vías canales, claves y otros recursos. Escrito sobre un tema determinado que el autor presenta a un congreso o reunión de especialistas para su conocimiento y discusión.

Al respecto la enciclopedia Hispánica, señala que la comunicación está estrechamente vinculada al concepto de comunidad y por lo consiguiente, a los de organización social y de colaboración. También entiende como comunicación al intercambio de significados entre individuos mediante un sistema común de símbolos que implica por un lado dar a conocer algunas cosas, por ejemplo: un pensamiento y por otro aprender algo. En la comunicación existe una escala de valores que abarcan desde el más elemental de los gestos o de segregación de sustancias químicas hasta la transmisión por satélite artificial.

Asimismo, para Interiano (2013) es un fenómeno de interacción social. Es el oxígeno de la sociedad, establece relaciones entre los hombres y éstos con sus instituciones en el que ocurre una transferencia de información donde hay intercambio de ideas, sentimientos emocionales entre un comunicador y un receptor.

Comunicador: También llamado emisor y juega un papel importante en el proceso de comunicación y está sujeto, al emitir sus mensajes a una serie de circunstancias que influyen en directa o indirectamente en la elaboración y posterior transmisión de sus mensajes.



El Perceptor: quien recibe el mensaje enviado por el comunicador. Es también llamado “receptor”. Es un ente que a su vez estará en la posibilidad de establecer grandes cadenas y múltiples procesos de comunicación, todos ellos emanados de un mensaje particular. Este es precisamente el papel de los líderes de opinión y del manejo o conducción de la opinión pública.

Mensaje: la información que se desea transmitir, conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos que el emisor o comunicador envía al perceptor. Tiene una norma de racionalidad de tal forma que establece un campo común entre el comunicador y perceptor. El balance de la información contenido de un mensaje determina dos elementos esenciales que le da forma al mismo. Esto se refiere a la innovación y a la redundancia.

Canal: medio a través del cual se transmiten los mensajes. Por esa razón puede llamársele también simplemente “medio”.

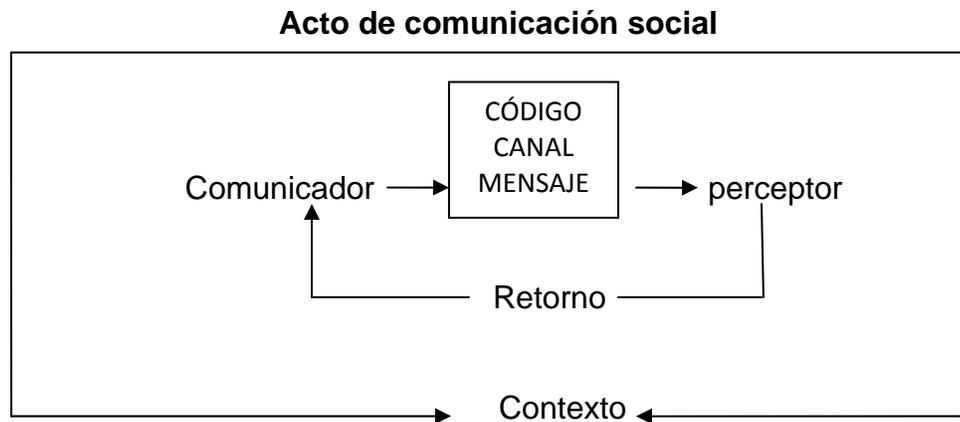
Código: conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias, utilizado para la elaboración de signos, en base a ciertas leyes propias, utilizando para la elaboración de mensajes. Cuando se afirma que es de un conjunto estructurado nos estamos refiriendo a que los mismos deben cumplir con ciertas leyes de selección y combinación, las cuales han sido sugeridas o establecidas socialmente.

Contexto: marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado período histórico. .

Retorno o retroalimentación: proceso mediante el cual, se da una respuesta los mensajes recibidos. Se le llama también retroalimentación, ya no es únicamente la respuesta verbal a un mensaje es también la respuesta a nivel conducta, actitud o simplemente la incomunicación. Todas ellas son respuestas medibles unas observables otras, y algunas de ellas difícilmente comprobables a corto plazo pero



que sin embargo condicionan la vida social del hombre en el proceso de intercambio de mensaje.



Fuente Interiano, Carlos (2013) p. 22

2.1.1 Comunicación e información

Al respecto, interiano (2013) señala que la comunicación es un proceso de intercambio de pensamiento, ideas y sentimientos, por lo que la información está basada en el tratamiento cuantitativo del lenguaje sus raíces se encuentran en los Estados Unidos, hacia 1832 cuando Samuel Morse inventaba el código que lleva su nombre.

Actualmente, la teoría matemática de la Información tiene diferentes aplicaciones: la vida publicitaria, la medicina, la computación en general, la comunicación vía satélite, etc. es cuantitativa en cuanto que la comunicación es un proceso cualitativo. La primera es el flujo de mensajes en una sola vía, no espera respuesta y la comunicación por su parte, necesita de la retroalimentación para completar su proceso.



A continuación, Interiano (2013) nos presenta algunas diferencias de la comunicación e información:

<p>La comunicación es un proceso de doble vía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La información es un flujo de mensajes en una sola dirección.
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación es un proceso cualitativo, es decir, está orientada siempre a la consecución del cambio de actitud, conducta y comportamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información es un proceso cuantitativo, le interesa cuál es la cantidad de mensajes que es capaz de soportar un medio o canal.
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación requiere de un acto de retorno o retroalimentación para completar el proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • La información requiere únicamente del buen funcionamiento de fuentes, medios, canal, receptores, no espera retorno.
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación utiliza diversidad de medios y canales en forma simultánea y seriada, según sea el caso; naturales y artificiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información usa medios artificiales, físicos y electrónicos.
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación, es un sistema activo y programados biológica y socialmente, por lo cual se torna en un sistema abierto, sujeto a los cambios de cada momento histórico y espacio geográfico. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información es un sistema pasivo y programado matemática y estadísticamente, por lo cual se torna en un sistema cerrado. Su unidad mínima es el bit. Es un sistema medible o cuantificable.
<ul style="list-style-type: none"> • En la comunicación el hombre interactúa sus roles de emisores a receptores y viceversa. El emisor es fuente – programador 	<ul style="list-style-type: none"> • En la información, el emisor – hombre únicamente programa y el receptor hombre solamente es usuario de los mensajes.



<p>– transmisor y el receptor desempeña idéntico papel, después de un acto de descodificación, que incluye los actos de recepción, análisis, síntesis, y respuesta.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • En la comunicación los mensajes se estructuran en la función de una comprensión mutua e intencional. 	<ul style="list-style-type: none"> • En la información, los mensajes se estructuran en función del espacio y el tiempo del canal.
<ul style="list-style-type: none"> • En la comunicación pueden utilizarse la meta-comunicación, es decir un lenguaje paralelo que explique los signos no interpretados correctamente por el perceptor. Es un acto de aproximación a la referencialidad del perceptor, en función del cambio de actitudes, conductas y comportamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información trabaja con señales frías unívocas, para lo cual se hace necesario el conocimiento exacto del código utilizado.

Interiano, Carlos (2013) pag. 28-29



2.1.2. ¿Qué son las relaciones públicas?

Como lo expresa Bonilla Gutiérrez (1988), las relaciones públicas se definen como una disciplina socio – técnico – administrativa, mediante la cual se analiza y evalúa la opinión y actitud de los públicos de una organización y se lleva a cabo un programa de acción planificado, continua y de comunicación, basado en el interés de la comunidad y destinado a mantener una afinidad y solidaridad de los públicos con la organización, para promover el desarrollo recíproco.

En un contexto de relaciones públicas, la comunicación y el sistema de comunicación organizacional debe orientarse a satisfacer las necesidades de información y de respuestas del público, tanto, interno como externos.

Las funciones de comunicación y relaciones públicas recorren caminos coincidentes, en más de un punto vital de las relaciones entre personas o grupos sociales. La comunicación no puede faltar en cualquier programa de relaciones públicas, cuya misión es la de integrar a la organización a su contexto social y económico, por lo que las relaciones públicas encuentran en la comunicación sus más valiosos instrumentos, su herramienta natural, su arma más poderosa para la trascendencia en el ámbito de una comunidad local, regional, nacional e incluso internacional de una persona.

Sus ventajas son:

- ⦿ “Es una forma rentable de llegar al mercado.
- ⦿ Es un método muy dirigido para conducir las relaciones públicas.
- ⦿ Se beneficia del apoyo de terceros que no tienen una asociación con el producto.
- ⦿ Logra credibilidad.
- ⦿ Apoya los programas de publicidad al dar verosimilitud a los mensajes.
- ⦿ Sobresalen entre la multitud de anuncios



Y sus desventajas:

- ⦿ Existe una falta de control sobre los medios.
- ⦿ Es difícil agregar lemas y otro tipo de herramientas de publicidad.
- ⦿ El tiempo y espacio en los medios no esta garantizado.
- ⦿ No existen medidas estándar de eficacia.”

([www.docencia.izt.uam.mx/sgpe\(pdf](http://www.docencia.izt.uam.mx/sgpe(pdf)) 23 de julio de 2013).

2.2.1. Organización.

El término Organización proviene del griego Organon, que significa instrumento; por lo tanto, etimológicamente se puede considerar a la organización como un medio para hacer algo, la que se identifica con los siguientes elementos: el ser humano, la realización de actividades, la división del trabajo o especialización, el intercambio de información, la jerarquización y los objetivos comunes, según Bonilla (1988).

Al respecto, las organizaciones siguen un proceso de nacimiento o constitución, estructuración y desarrollo, consecución de objetivos y desaparición, por lo que es un sistema social en el que la acción, coordinada y la interrelación de individuos conducen, mediante la división del trabajo, a la consecución de fines comunes.

2.2.2. Tipos de organización

“Existen organizaciones formales e informales: las primeras poseen un sistema de división del trabajo, que dan como resultado su estructura formal, son consistentemente coordinadas para conseguir un objetivo predeterminado. Implica que las personas integradas sean capaces de comunicarse entre sí, estén dispuestas a actuar y participar con un propósito común; en esta organización se encuentra delimitación de funciones, la jerarquización, la delegación de actividades y responsabilidades, la dirección y los mecanismos de control.



2.2.3. Las organizaciones informales nacen de agrupaciones espontáneas de individuos que pertenecen a una organización formal, esta propicia la creación de grupos; en ella se retiene el poder, lo que incide en la eficiencia y la productividad.

2.2.4. Las organizaciones formales respecto a éstas se encuentra tres tipos: Instituciones, empresas y organismos intermedio:

2.2.5. Las instituciones son sistemas sociales que mediante la utilización de recursos, actúan coordinadamente con el fin de lograr los objetivos para lo que fueron creadas.

2.2.6. Las empresas son unidades económico - sociales que producen bienes y/o servicios para satisfacer necesidades de una comunidad. Pueden ser de acuerdo con su giro industrial, comercial o de servicio; de acuerdo con su magnitud, pequeña, mediana o grande

2.2.7. Los organismos intermedios son agrupaciones de individuos o instituciones que tienen como propósito conseguir beneficios y defender los intereses de sus integrantes. ." (Bonilla, 2001: p. 16-26).

A pesar de las diferencias que existen entre los conceptos institución, empresa y organismo intermedio, estos tres términos suelen utilizarse como sinónimo. En todos los casos se trata de organizaciones formales.

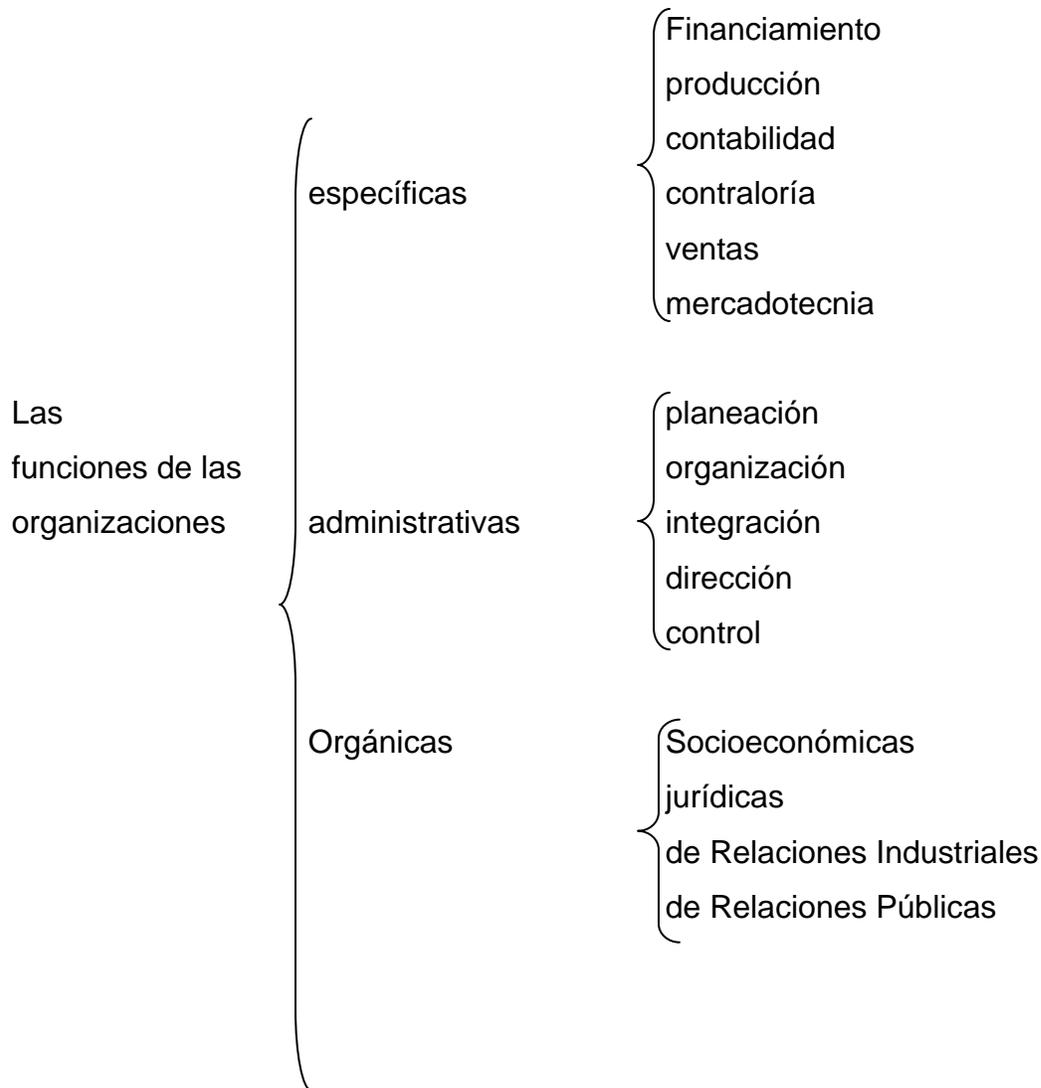
2.2.8. Las organizaciones formales se constituyen para cumplir propósitos enmarcados en sus objetivos que pueden ser económicos, de servicio, sociales y técnicos. Para conseguir sus objetivos las organizaciones emplean recursos materiales técnicos humano y financieros. Los recursos humanos manejan a los demás recursos mediante actividades. Al agruparse diversas actividades con un mismo fin, surgen las funciones organizacionales, las cuales se dividen en específica, administrativas y orgánicas.



2.2.9. Las funciones específicas son el financiamiento, la producción, la contabilidad, la contraloría, las ventas y la mercadotecnia.

2.2.10. Las funciones administrativas constituyen el proceso administrativo y comprenden la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control. Las funciones orgánicas formalizan la creación legal de la organización, le señalan su finalidad en el entorno socioeconómico y promueven la solidaridad de la organización con propios y extraños, para conseguir apoyo constante, tanto interno como externo.

2.2.11. Son funciones orgánicas la socioeconómica, la jurídica, la de relaciones industriales y la de relaciones públicas, estas últimas se encarga de promover la mutua comprensión y permanente solidaridad entre la organización y cada uno de los sectores que constituyen su núcleo de relación, para coadyuvar al logro de los objetivos y promover el desarrollo de la comunidad. (Bonilla, 1988:pags. 20-.25)



Bonilla, Carlos (198) pag.24

2.3. La importancia de la comunicación en las organizaciones

Según indica Bonilla (1988) la mayor parte de la actividad humana se desarrolla a través de la comunicación en cualquiera de sus cuatro niveles: intrapersonal, interpersonal, grupal o colectiva. Cuando el hombre evoluciona crea tipos de organizaciones en el que requiere diferentes medios para comunicarse para coordinar sus actividades. En la medida en que las relaciones se tornan más complejas, surge la necesidad de contar con medios de comunicación adecuados para el nivel de desarrollo de esas relaciones.



La comunicación reviste una gran importancia dentro de la organización porque mejora el funcionamiento de cada una de las partes de la organización en general. Dentro del esquema formal de la organización la comunicación ocupa un lugar destacado porque actúa como catalizador de las relaciones personales e institucionales. Además, da vida al sistema organizacional pues constituye el medio para obtener la acción de todos sus integrantes, el desarrollo de la mayor parte de las actividades incluye procesos de comunicación. Por lo tanto, la organización constituye un sistema de proceso de mensajes.

2.3.1. La Comunicación, factor dinámico de las organizaciones

Las organizaciones han sido creadas para alcanzar fines y esto solo se logra mediante la acción coordinada; entonces la comunicación destaca como un elemento fundamental dentro de las organizaciones, ya que propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan de las mismas.

A pesar de la innegable importancia que reviste la existencia de un flujo eficaz de comunicación, dentro de cualquier tipo de organización. El desarrollo de los sistemas comunicativos organizacionales no ha correspondido a la evolución de la organización misma. Actualmente existen empresas e instituciones de importancia que aún no incluyen en su estructura orgánica un área o departamento dedicado a optimizar los flujos de comunicación.

Sin embargo, se empieza a crear conciencia de la importancia que reviste contar con una buena comunicación en todos los niveles y direcciones, y que se ha demostrado que la optimización de los procesos comunicativos incide de manera importante en la productividad y en el logro de los objetivos organizacionales.



2.3.2. La organización como sistema de proceso de mensaje

El proceso comunicativo ocupa un lugar destacado ya que actúa como catalizador de las relaciones personales e institucionales. Además da vida al sistema organizacional puesto que constituye el medio para obtener la acción de todos sus integrantes.

La mayor parte de las actividades organizacionales involucra procesos de comunicación por medio de la misión y la recepción de mensajes, dependiendo de las necesidades, actitudes y valores del remitente y el receptor. (Scott Jones, 2005)

El flujo de mensajes internos puede agruparse en las tres categorías de Reddin, el cual es un modelo de Comunicación Organizacional: (Bonilla, 2001: p.34)

- a) tarea: están relacionados estrechamente con actividades, productos, o servicios que tienen especial interés para la organización.
- b) mantenimiento: ayudan a la organización a seguir con vida.
- c) humanos: considera la satisfacción y la realización de los individuos que integran una organización.

2.4. La Comunicación catalizadora de las relaciones institucionales

El factor dinámico que hace posible la interacción entre las actividades y la consecución de los objetivos organizacionales es la comunicación. Las organizaciones forman parte de un macrosistema, constituido por la sociedad misma. Por ello es necesario contar con una adecuada interrelación entre ellas, para el buen funcionamiento y desarrollo de la sociedad. En la medida en que la comunicación sea efectiva la interacción lo será también. Entonces la comunicación actúa como catalizador de las relaciones interpersonales e interinstitucionales.



2.5. Relaciones públicas

Según la Real Academia Española es la traducción de la expresión anglosajona “public relation”, una actividad profesional cuyo fin es, mediante gestiones personales o con el empleo de las técnicas de difusión y comunicación, informar sobre personas, empresas, instituciones, etc., tratando de prestigiarlas y de captar voluntades a su favor.

Al respecto para la Gran Enciclopedia Larousse (1971), el término de Relaciones Públicas es una traducción de “public relations”, expresión anglosajona. Este servicio es una síntesis de las oficinas de prensa de los departamentos de publicidad. Utiliza las técnicas de difusión gratuita de las oficinas de prensa y las técnicas lingüísticas y sociológicas de la publicidad para imponer, como si se tratara de un producto, la imagen pública de una persona o de una institución. Aunque embrionariamente, las relaciones públicas son tan antiguas como la formación de sociedades democráticas, exigentes de una relación persuasiva entre el personaje o la institución y el público otorgante del consenso.

La racionalización sistemática de las relaciones públicas se planteó en Estados Unidos de América en los años treinta, y llegó a Europa con posterioridad a la segunda guerra mundial. Son los norteamericanos que han creado la racionalización de la técnica de las relaciones pública resumida en la expresión. La clave de las relaciones públicas es crear situaciones noticiables, con valor en sí mismas protagonizadas por el sujeto que se ha de promocionar. El instrumento idóneo de las relaciones públicas es la rueda o la conferencia, aunque cada vez más prospera la superior eficacia del instrumento indirecto.

Asimismo, para Philip (1971) las relaciones públicas empezaron como publicidad y ahora ésta es uno de sus aspectos porque, como siempre, es difícil para la persona con diferente formación conocer y comprender a los demás; la primera necesidad de un grupo fue encontrar la manera de hablar a los demás de sí mismo. Al desarrollarse, las relaciones públicas han incluido muchas otras funciones además de propagar “algo” acerca de alguien o de algún grupo. Las relaciones públicas dicen al grupo lo que los otros piensan de él, y ayudan al



grupo a decidir lo que debe hacer para conseguir la simpatía de los demás; y llevar a cabo las actividades dedicadas a conseguirla. En el proceso de realizar todo esto se engloba una gran cantidad de funciones, conceptos y técnicas diversas. Además ayuda a conocer las formas de proteger y desarrollar la buena disposición de los demás y así la “profesión” de las relaciones públicas, puede desarrollarse de una manera ordenada en beneficio de todos los que la practican, así como de aquellos que la utilizan.

El Portal de las Relaciones Públicas considera que las relaciones públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinada y sostenida a lo largo del tiempo, que tiene como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consensos, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes.

Otra de las definiciones de las Relaciones Públicas constituye la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar la comprensión y la aceptación del público. Con el fin de que una buena imagen de la compañía interfiera a través de los sentidos en sus respectivos públicos para así lograr la obtención de mejores posibilidades para competir y obtener mejores dividendos. (www.rpnet.com.ar/defrpp.htm. obtenido el 21 de julio de 2013).

2.6. Los Públicos en las relaciones públicas

La comunicación es un aspecto fundamental entre los programas de relaciones públicas. Las relaciones públicas se definen como una disciplina socio –técnico - administrativa, mediante la cual se analiza y evalúa la opinión y actitud de los públicos de una organización, llevando a cabo un programa de acción planificado y de comunicación basado en el interés de la comunidad y destinada a mantener una afinidad y solidaridad de los públicos con la organización. En un contexto de relaciones públicas, la comunicación y el sistema de comunicación organizacional debe orientarse a satisfacer las necesidades de información y de respuesta de los públicos tanto internos como externos. (Bonilla, 2001)



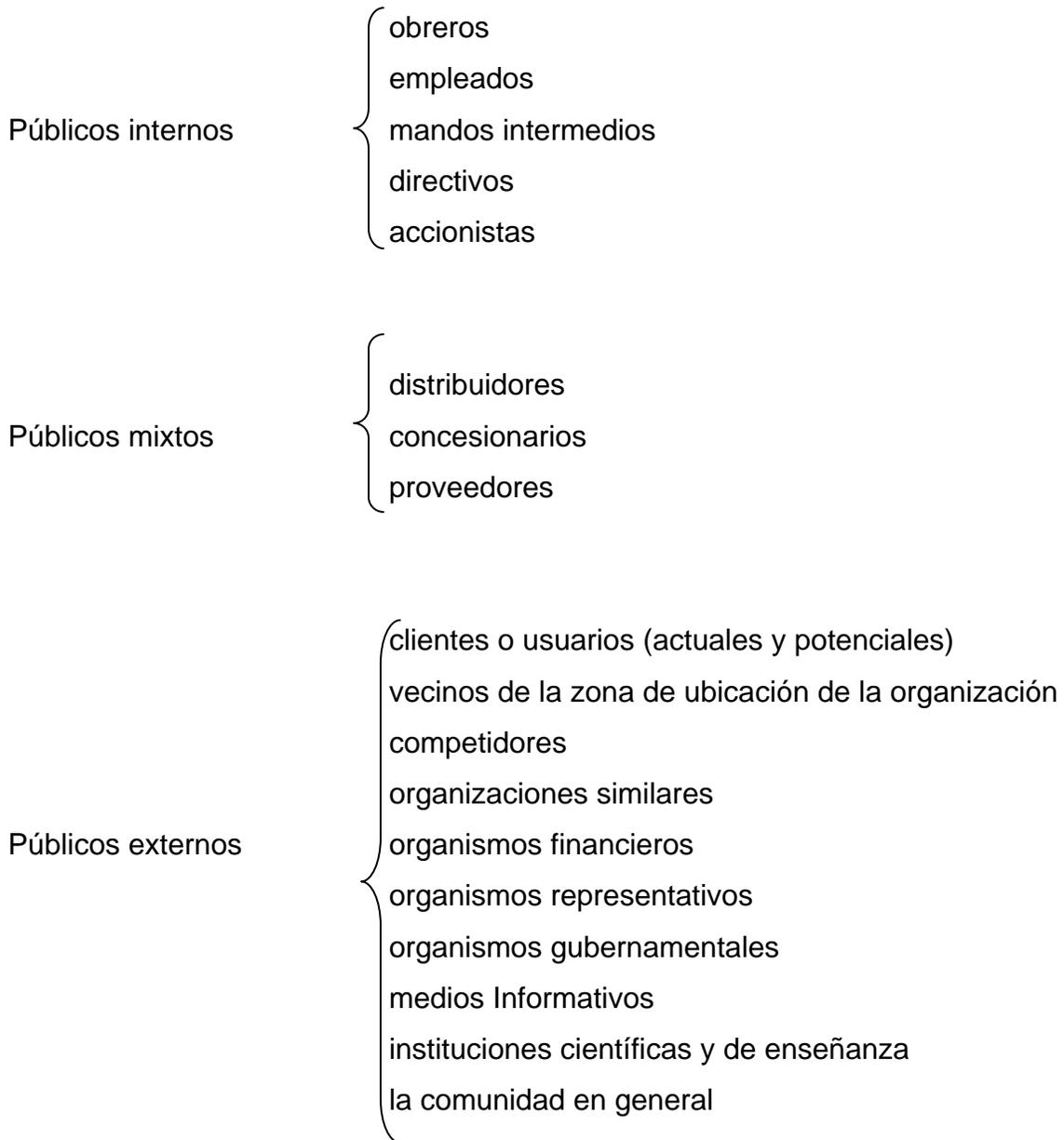
Es necesario que la organización conozca su entorno y ubique en él a los diferentes grupos o personas morales, con quienes tiene trato cotidiano y cuyo comportamiento incide en el desarrollo de la misma.

Para desarrollar cualquier acción de relaciones públicas dentro de una organización debe ser la detección de limitación y clasificación de sus públicos, ya que a ellos se dirigirán todos los mensajes previstos en las estrategias de comunicación.

Los públicos en su definición es un término considerado colectivo para designar a un conjunto de personas estrechamente relacionada entre sí por los intereses y afinidades que le son comunes y que comparten un sentimiento de solidaridad



La clasificación de los públicos, según Bonilla, puede ser:



Fuente Bonilla Carlos (1988) pag. 73



- **“Públicos internos:** Es aquel en el que existe una relación y una afinidad muy directa con el fin común de la organización.

Los Públicos Mixtos: este tipo de público ocupa una posición intermedia respecto de las posiciones extremas entre el público interno y el público externo. Hay dos tipos de públicos mixtos.

1. Mixtos Semi-internos: en este grupo están los clientes reales, los familiares de los empleados, los proveedores y distribuidores exclusivos.
 2. Mixtos Semi-externos: en este grupo se pueden incluir a los clientes ocasionales, sindicatos, bancos en donde operan los accionistas.
- Públicos Externos: Es aquel que no tiene relación directa con la organización. Las autoridades gubernamentales, entidades financieras, los competidores. Se debe de tomar en cuenta que el público externo es numerosísimo, pero no debe perderse de vista que alguno de ellos interesan más que otros a la empresa o institución en cuestión y solo de ese gran espectro social surgen los clientes”
(www.relacionespublicas.wikispaces.com. Obtenido el 22 de julio de 2013).

2.6.1. La función integral de las relaciones públicas

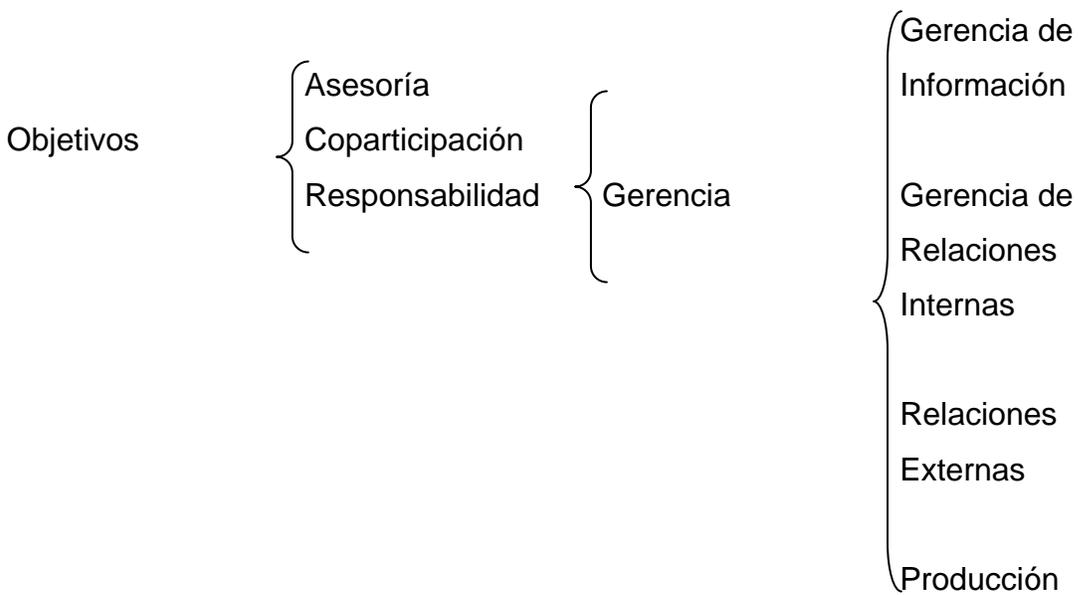
La verdadera misión de la comunicación entre una organización es la de promover la participación de los individuos integrados en ella, los hace conscientes de su papel y de ese modo propicia su desarrollo y el de la comunidad. Las relaciones públicas representan el para qué de la comunicación.

Las relaciones públicas solo se conciben dentro de organizaciones con una conducta social aceptable. El objetivo central de las relaciones públicas es elaborar, implantar y evaluar programas de comunicación, destinados a integrar a la organización con todos sus públicos.



El objetivo de las relaciones modernas es complementar la estructura interna de las relaciones públicas con el apoyo de un despacho asesor. El área de relaciones públicas por su función normativa y de asesoría de todas las áreas de la organización, debe ubicarse a nivel staff en el organigrama y depender directamente de la instancia de mayor jerarquía.

La función de relaciones públicas tiene tres niveles de participación para el logro de los objetivos organizacionales: Asesoría, coparticipación y responsabilidad y propone una estructura modelo de una dirección de relaciones públicas cuyas actividades se dividen en cuatro gerencias: La Información, Relaciones Internas Relaciones Externas y de Producción, según Bonilla (2001).



“La función de relaciones públicas evalúa las actitudes del público. Es una función gerencial que identifica las políticas y los procedimientos de una organización con el interés público, y que planea y ejecuta programas de acción para acrecentar el entendimiento y la aceptación de la empresa o institución por parte de sus interlocutores.



Los programas de relaciones públicas no se implantan para manipular. Constituyen un esfuerzo legítimo por acercarse a los públicos, encontrar puntos de coincidencia y llevar a cabo programas de coparticipación entre la empresa y otros grupos integrantes de la comunidad, interactivos, a fin de lograr el desarrollo comunitario.

La pertinencia de llevar a cabo actividades sistemáticas de relaciones públicas se basa en la necesidad que tienen las empresas de posicionarse adecuadamente ante sus públicos. Las empresas, como todo tipo de organizaciones formales, requieren del apoyo de la comunidad en la que participan. El rechazo de la comunidad puede redundar en la obstaculización de sus planes y, en el peor de los casos, podría obligarla a suspender operaciones” (www.razonypalabra.org.mx, consultada el 22 de julio de 2013).

“Asimismo la función de las Relaciones públicas también está constituida por elementos:

- Asesoría: Aconseja a los directivos respecto a la política, relaciones y comunicaciones.
- Investigación: Define las actitudes y comportamientos con el fin de planificar las estrategias de Relaciones Públicas.
- Relaciones con los nuevos medios de comunicación: trabaja con los medios de comunicación social cuando pretende publicity o para que actúen en función de los intereses de la organización.
- Publicity: divulga mensajes, planificados a través de los medios de comunicación elegidos para fomentar el interés de la institución.
- Relaciones con los trabajadores / miembros: sirve para responder a las preocupaciones, necesidades de información y motivación de los trabajadores o empleados de una organización.



- Relaciones con la comunidad: Planifica actividades con la comunidad para mantener un entorno mutuamente beneficioso, tanto para la organización como para su propia comunidad.
- Asuntos Públicos: desarrolla una participación eficaz en la política pública y ayuda a la organización a adaptarse a las expectativas públicas.
- Asuntos gubernamentales: Relaciones directas con los poderes públicos en nombre de la organización.
- Gestión de conflictos potenciales (issues management): identificación y resolución de diversos asuntos o temas que pueden afectar a la organización.
- Relaciones financieras: Creación y mantenimiento de la confianza de los inversores y creación de buenas relaciones con la comunidad financiera
- Relaciones sectoriales: relación con otras empresas del sector de una organización y con los sindicatos.
- Desarrollo/ capacitación de fondos (fund-raising): Demostración de la necesidad de apoyo y fomentos de apoyo del público a la organización, sobre todo mediante contribuciones financieras.
- Relaciones multiculturales /diversidad del lugar de trabajo: relaciones con los individuos y públicos de una variedad de grupos culturales.
- Acontecimientos especiales: Fomentos de interés sobre una persona, producto u organización mediante un “evento” programado.
- Comunicación de Marketing: Combinación de actividades diseñadas para vender un producto, servicio, idea, incluidas la publicidad, el material complementario, al publicity, la promoción, el correo directo, los salones comerciales y los eventos especiales”. (www.deslidesahre.net, consultado el 22 de julio 2013).

2.6.2. Implementación de la función de relaciones públicas

Las relaciones públicas, como función orgánica, se implantan en las organizaciones con los lineamientos del proceso administrativo. El llamado proceso de las relaciones públicas es una adecuación del proceso administrativo a



la función de relaciones públicas. Este proceso está integrado por las actividades de investigación, planeación, programación, comunicación y evaluación. Estos pasos dan a las relaciones públicas un carácter de disciplina técnico administrativa, así como validez a su aplicación:

2.6.3. Investigación. En esta fase se investigan las opiniones, actitudes y reacciones de los grupos relaciones directamente con la política y con los actos de la organización, asimismo, identifica los asunto críticos que afectan la organización.

2.6.3.1. Planeación y programación. Consiste en relacionar las opiniones, ideas, actitudes y reacciones con la política y programas de la organización. Se fijan los objetivos del programa de relaciones públicas, los cuales se clasifican en mediatos e inmediatos. Después de hacer una planeación minuciosa, se procede a la programación, los que se dividen en preventivos, correctivos y preventivo-correctivos.

La programación es una secuencia seccional y cronológica de cada actividad de relaciones públicas. Estas actividades se fijan por escrito y revisan de forma periódica para evaluar resultados sobre la marcha y evitar duplicidad de acciones.

2.6.3.2. Comunicación

Esta es la fase en que se piensa y justifica la elección de las tácticas ante todos aquellos que puedan resultar afectados y cuyo concurso es esencial para la eficiente implantación del programa. Las estrategias contenidas en sus programas de acción implican de forma básica el desarrollo de programas de comunicación en todos los niveles. Es por esto que se utilizan la palabra escrita o hablada y las imágenes. Así, los medios más empleados en los programas de relaciones públicas son los siguientes:

Escritos: estos pueden ser: internos, externos y combinados.



- Circulares informativas.
- Correo Electrónico.
- Memoranda.
- Flashes informativos.
- Anexo en el sobre de sueldo.
- Folletos institucionales.
- Guías.
- Cartas.
- Boletines.
- Tableros de avisos.
- Tableros electrónicos.
- Pancartas.
- Carteles.
- “Tent cards” (tarjetas de invitación o felicitación)
- Anaqueles informativos.
- Publicaciones institucionales.

Orales:

- Conferencias.
- Simposios.
- Diálogos.
- Círculos de comunicación.
- Sistemas de altavoces.
- Mesas Redondas.
- Recepciones.
- Coloquios.

Audiovisuales:



- Videoprogramas.
- Diaporamas.
- Cortometrajes.
- Circuitos privados de televisión.

Musicales:

- Conciertos.
- Música programada.

De contacto material:

- Ferias.
- Exposiciones.
- Exhibiciones.

Acontecimientos:

- Onomásticos.
- Inauguraciones.
- Festividades Cívicas.
- Desfiles.
- Celebraciones.

De reunión y recreo

- Clubes.
- Casinos.
- Cruceros.
- Peregrinaciones.

De comunicación colectiva

- Radio.
- Prensa. (diarios y revistas)
- Cine
- Televisión.



2.6.3.3. Evaluación. En esta fase se cuantifican y analizan los resultados obtenidos con la realización del programa. Se comprueba la efectividad de las técnicas empleadas o los cursos alternativos elegidos por medio de técnicas estadísticas. Esta fase justifica las inversiones en el desarrollo de programas de relaciones públicas y patentiza su carácter de actividad estratégica y sistemática, cuyas contribuciones para la consecución de los objetivos generales de la organización son tangibles, y por lo mismo, susceptibles de medición.

2.7. La naturaleza de una comunicación eficaz

Todas las personas son expertas en comunicación porque siempre están ocupados en tratar de transmitir ideas a otras personas y, continuamente están recibiendo las comunicaciones de lo que rodean los medios masivos de información. Gradualmente están aprendiendo de los amigos y conocidos al mismo tiempo se adquieren métodos para discernir de entre las comunicaciones recibidas. En la manera que son capaces de distinguir lo importante. Para la mayoría de las personas la amplitud de los conocimientos acerca de las comunicaciones queda relativamente limitada a las situaciones en que se encuentra en la vida diaria, pero esto de ordinario, es suficiente. (Philip, 1971)

Asimismo, lo que consiguen las relaciones públicas son objetivos que pueden alcanzarse a través de la actividad de un grupo determinado y todos ellos pueden ser la base de un programa de relaciones públicas de una organización o institución. Las relaciones públicas profesionales dirigen toda la actividad hacia el logro de un objetivo seleccionado previamente, los que pueden ser:

1. Prestigio o imagen social y sus ventajas
2. promoción de productos y ventas
3. Buena disposición de los empleados
4. Prevención y solución de problemas laborales
5. Mantenimiento del favor del público de las localidades en las cuales la institución tiene dependencia



6. Actitudes favorables de los accionistas
7. Superación de los errores y prejuicios contra la institución
8. Buena voluntad de los proveedores
9. Actitud favorable del gobierno
10. Buena disposición del resto de las instituciones
11. Buena voluntad de los comerciantes y atracción de nuevos clientes
12. Capacidad para atraer el mejor personal
13. Educación del público para el uso del producto
14. Educación del público en un punto de vista determinado
15. Simpatía o favor del clientes y consumidores
16. Investigación de la actitud de los varios grupos acerca de la compañía
17. Dirección y formulación de políticas

2.7.1. Buena disposición de los empleados: u obreros que se sienten partes importantes de una actividad prestigiosa, se identifican ellos mismos con la creación de cosas buenas para los demás y que comprenden el trabajo de la institución, son normalmente empleados satisfechos. Crea en ellos un sentimiento de identificación y satisfacción, es el medio de conseguir su mejor disposición y lo que permite la preparación de planes para crear buena disposición y llevar a cabo las actividades con éxito.

2.7.2. Prevención y solución de problemas laborales: Las Relaciones públicas ayudan a estabilizar las condiciones de trabajo a través de actividades de relaciones humanas y de actividades educativas, basadas en las condiciones de la institución o dependencia. La relaciones públicas son una ayuda para la normalidad laboral, tanto preventiva como curativa y sus mayores beneficios se obtienen cuando se llevan a cabo de una manera continua. (Philip, 1971)

2.7.3. Mantenimiento del favor del público de las localidades en las cuales la compañía tiene dependencias. La actitud de la comunidad frecuentemente determina la forma de actuar de los obreros hacia la institución, quienes



inconscientemente son influidos por la actitud de la gente de la localidad. El que la institución goce de un alto concepto en la comunidad, no solo provee de un baluarte moral contra las influencias laborales subversivas, sino atrae a los mejores funcionarios o empleados del área para que se unan al personal de la institución. La simpatía de la comunidad también es de incommensurable valor cuando se designa las cuotas de contribuciones o cuando se solicitan ciertos privilegios tales como permisos de aparcamiento, regulaciones de zona, etc., y en todos los tratos que la institución tiene con las autoridades locales. (Philip, 1971)

2.7.4. Actitud favorable del gobierno: En muchos casos la actitud de los dirigentes políticos y de los funcionarios, está basada en lo que ellos conocen y oyen acerca de una compañía. En América Latina, el gobierno se mueve por las opiniones y la actitud del público; la rectitud y bondad de las relaciones públicas de una compañía usualmente determina sus relaciones con estos dirigentes y funcionarios públicos. Si ellos están bien informados y creen que la organización trabaja por el bien común, los dirigentes políticos no se prestarán a hacer peticiones irrazonables o a promulgar restricciones poco justas. De la buena voluntad del gobierno requiere dos factores, la simpatía del público y un sincero esfuerzo para tener a los organismos oficiales bien informados acerca de la compañía. (Philip, 1971)

2.8. ¿Quién es responsable de las relaciones públicas?

Las funciones de relaciones públicas de una organización son responsabilidad de todos y cada uno de los directivos y, ciertamente también de todos los miembros de una organización. No es función que pueda asignarse a un especialista y olvidarse de realizarla personalmente. (Philip, 1971, p.4)

La responsabilidad social empresarial (producto del compromiso de las organizaciones con su entorno) involucra el imperativo de que dichas empresas o instituciones apoyen la sustentabilidad.



Esto último está pasando de ser un elemento indispensable para construir buena reputación, a una exigencia.

El nuevo rol del consultor en relaciones públicas en las organizaciones incrementa su valor estratégico para las mismas (www.razonypalabra.org.mx, consultado el 23 de julio de 2013):

➤ **Radar**

- Conocimiento de la organización y del entorno
- Detección de amenazas y oportunidades
- Vínculo efectivo con los públicos
- Detección de necesidades presentes y futuras tanto de la organización como de sus “stakeholders”

➤ **Transmisión oportuna de información**

- Prevención y manejo de la comunicación en crisis
- Vocero de la organización
- Líder del Comité de Crisis

➤ **Alineación de elementos portadores de percepción con los objetivos de la organización**

- Normatividad de la comunicación
- Manejo integral de la comunicación de la organización
- Líder de los proyectos de sustentabilidad



2.9. ¿Qué es diagnóstico?

Respecto al diagnóstico, Rodríguez (2007) manifiesta que es un estudio previo a toda planificación o proyecto que contiene la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste también en analizar un sistema y comprende el funcionamiento de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles.

Con relación a lo anterior, Serna (2003) dice que el diagnóstico permite conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio.

También permite definir problemas y potencialidades, profundizar en los mismos y establecer órdenes de importancia o prioridades, como también qué problemas son causa de otros y cuáles son las consecuencias.

Asimismo, permite diseñar estrategias, identificar alternativas y decidir acerca las acciones a realizar.

“Diagnóstico proviene del griego y significa distinguir, discernir, conocer; en otras palabras el diagnóstico es un ejercicio de diferenciación de los elementos de una determinada situación de la realidad”. (Prieto, 1985, p. 39)

2.9.1. Tipos de diagnósticos:

Según Rodríguez (2007), los tipos de diagnósticos se pueden diferenciar entre diagnósticos participativos y los pasivos.

2.9.1.1. Los participativos: aquellos en que la gente reconoce su situación, y selecciona los problemas, se organiza para buscar datos, los analiza, saca



conclusiones, ejerce en todo momento su poder de decisión, está al tanto de lo que hacen los demás, ofrece su esfuerzo y experiencia para llevar una labor en común.

2.9.1.2. Los pasivos: practicados por un grupo de especialistas en los que se involucra a personas, para proporcionar información, los datos se interpretan sin necesidad que participe el individuo utilizado en el estudio. Para ello se utilizan diversas técnicas, como las entrevistas individuales o grupales, encuestas, sondeos u otros. Sus resultados son más limitados a la institución y el método para generar y recopilar la información no es apto para el análisis de fondo.

En todo caso, los diagnósticos son valiosos tanto en la etapa previa al diseño de la estrategia de comunicación como después de su ejecución, para valorar las modificaciones generadas en conocimiento y percepción.

Entre los aspectos del Diagnóstico comunicacional se encuentra:

2.9.1.3. Situación y percepción de divulgación su situación requiere seleccionar la zona de estudio, de acuerdo a las prioridades de la institución, revisa los estudios y otros datos existentes para evitar la duplicidad.

2.9.1.4. Aspecto de interés: son formas de divulgación que conoce como está ubicada la institución.

2.9.1.5. Percepción y divulgación: Sobre el concepto de percepción de Bedoya es oportuno resaltar que “la comprensión individual y colectiva del medio del hombre constituye una fuerza decisiva para modelar ese medio por la acción de las opciones y del comportamiento del hombre, Guzmán (2003, p. 17). Este concepto es fundamentado en el carácter histórico de la práctica social.

Las especialidades profesionales culturales y la idiosincrasia son determinantes en la percepción, divulgación de la institución en que se desarrolla.



2.9.1.6. Diagnóstico comunicacional:

Según Guzmán (2003, p.13) diseñar una estrategia requiere de un estudio que evidencie cuál es el conocimiento que tiene el público acerca del tema de interés. Este estudio se denomina diagnóstico comunicacional y se realiza con la finalidad de identificar las necesidades de información existentes en un grupo de población; dicho de otra forma, es una lectura de la realidad informativa en una zona o institución determinada.

El diagnóstico puede ser el reconocimiento de un problema interno o externo de una organización, institución o empresa, lo que viene a implicar al ámbito de la comunicación, detectar las necesidades sociales de comunicación presentes en determinadas condiciones, es decir, la diferencia entre la información necesaria y la disponible para la comprensión y orientación de la práctica social de individuo, grupos, estratos, clases, o naciones.

Asimismo, permite analizar los canales, emisores, contenidos e impacto de la comunicación y realiza acciones destinadas a generar modificaciones en la comunicación que ayuden a producir cambios positivos en el grupo, empresa o institución”. Guzman (2003)

2.10. Diplomacia:

Según el diccionario de la Real Academia Española (2001: p.534) es “Ciencia o conocimiento de los intereses y relaciones de unas naciones con otras. Servicio de los Estados sus relaciones internacional es cortesía aparente e interesada. Habilidad, sagacidad y disimulo”.

Al respecto Morales Lama (2000) indica que la diplomacia es un término utilizado comúnmente con muy diversas acepciones, se emplea como sinónimo de negociación de **política internacional**, de **ceremonial y protocolo**, de astucia de habilidades para decir o hacer las cosa, pero también de disimulación y de cortesanía aparente e interesada.



La diplomacia ha sido considerada esencialmente como la técnica y el arte de conducir las relaciones entre los estados y de estos con otros sujetos de **Derecho Internacional** por medio de las negociaciones, en función de sus políticas exteriores.

“La diplomacia, se deriva del vocablo griego diploos, capacidad de doblar y desdoblar y que representa en su justa dimensión talento, habilidad y tacto. Resulta siendo la punta de lanza de la negociación y de la política exterior.

La diplomacia es la acción justificada en la razón que se maneja en diferentes formas, en sí misma la preservación de los equilibrios dentro del juego del poder. (MINEX, 2011)

“Es la ciencia y el arte de la representación de los Estados y de las negociaciones o la manera de conducir los asuntos exteriores de un sujeto de Derecho Internacional” utilizando medios pacíficos y principalmente de negociación.

La diplomacia se hace casi exclusivamente por **diplomáticos** y éstos gozan en su función de una gran independencia. Aunque las decisiones de política extranjera se adoptan, en última instancia, por el **Ministro de Relaciones Exteriores** y más por el Gobierno en pleno siendo el jefe de Misión esencialmente el encargado de aplicar las directrices que le son dadas, sin embargo), la historia de la diplomacia registra nombres de 4 embajadores que desempeñan el papel de primer orden en la política extranjera de su país y especialmente en lo concerniente a los Estados donde están acreditados”. (Cahier, 1965)

2.10.1. Diplomático:

Según Morales (2000: p. 21), se denomina diplomático al Jefe de la Misión o a un miembro del personal diplomático de la misma.

El diplomático constituye el eslabón entre los gobiernos para tratar una gran variedad de asuntos de interés mutuo, cumpliendo con actividades propias de su profesión, como son: observación, representación, negociación y protección de los



intereses del Estado que representa y de sus nacionales, de conformidad con los principios y normas del Derecho Internacional. ”

El diplomático es un personaje importantísimo porque son los ojos y oídos de su país, observando e informando de los sucesos políticos, económicos, culturales, militares, sociales y judiciales o bien cualquier otro que considere de interés para su país.

Es el representante de su nación, oficial o extraoficialmente. Siendo un agente oficial sirve de comunicación entre dos estados, actuando como intermediario entre el gobierno de su país y del lugar en donde su encuentra acreditado.

“Los diplomáticos son gente de inteligencia íntegra pero directa; gente simplificada y limitada sensibilidad, poseedora de un corazón frío, sin dejar por ello de tener corazón y sensibilidad. Puede decepcionar, mas no son seres caracterizados por la cerrazón ni el misterio, y mucho menos falsos. Fuertes más no rudos. Rápidos y decididos, mas no precipitados ni impulsivos. Realistas, sobrios, pero no áridos ni aburridos. Morales (2000).

Si bien necesitan tener cierto nivel de conocimientos, no deben mostrar rastro alguno de erudición o pedantería al respecto. Sus conocimientos deber ser amenamente sorprendentes, y hasta embarazosos, ofensivos e incluso avergonzar a los mimos.” (Andric, 2000, p. 232).

Al respecto para De la Pedraja. (1995, p 46) el Diplomático de Carrera es Miembro permanente del Servicio Exterior de un país, que normalmente forma parte del personal de una delegación, embajada o consulado. Se distingue de los funcionarios políticos o técnicos con competencias específicamente sectoriales que con frecuencia asimila temporalmente al Servicio Exterior.

2.10.2. Política exterior:

Son aquellas acciones de un actor investido con el monopolio de la utilización legítima del poder, las cuales rebasan sus fronteras y pueden traer consigo, en caso necesario, la amenaza o la utilización de la fuerza estatal legitimada, para la



consecución de objetivos perseguidos en el medio internacional. (Umeres, 2003, p.88)

2.10.3. Relaciones exteriores:

Es el conjunto de las acciones dirigidas hacia afuera, tanto de los actores que poseen el monopolio legítimo del poder como aquellas de carácter religioso, científico cultural y económico, etc., de organizaciones privadas o individuos. (Umeres, 2003, p.89)

2.11. Ministerio de Relaciones Exteriores:

El Ministerio de Relaciones Exteriores es la dependencia ejecutiva del Estado su Misión corresponde, bajo la dirección del Presidente de la República, la formulación de las políticas y la aplicación del régimen jurídico relativo a las relaciones del Estado de Guatemala, con otros Estados y personas o instancias jurídicas de derecho internacional, la representación diplomática del Estado, la nacionalidad guatemalteca, la demarcación del territorio nacional, los tratados y convenios internacionales y los asuntos diplomáticos y consulares.

Al Ministerio de Relaciones Exteriores le corresponden las funciones generales y funciones sustantivas establecidas en el artículo 38 de la Ley del Organismo Ejecutivo y las que en el ejercicio de su función le asigna el Presidente de la República según el artículo 183, inciso o) de la Constitución de la República. (MINEX. 2006).

2.11.1. Visión:

La entidad responsable de impulsar el desarrollo de una política de Relaciones Exteriores del Estado de Guatemala, autónoma, innovadora y proactiva; sustentada en ideas y valores que reflejan el actual modelo político, social, cultural y económico nacional; así como su compromiso con el ejercicio de una democracia plena, el Estado de Derecho, el respeto, la promoción y protección de los derechos humanos, la erradicación de la pobreza, el desarrollo y económico, la paz y el respeto al Derecho Internacional.



2.11.2. Objetivos:

De acuerdo a la “Ley del Organismo Ejecutivo”, Decreto No.114-97 del Congreso de la República, al Ministerio de Relaciones Exteriores le corresponde la formulación de las políticas y la aplicación del régimen jurídico a las relaciones del Estado de Guatemala con otros Estados y personas o instituciones jurídicas de derecho internacional, a la representación diplomática del Estado; la nacionalidad guatemalteca; la demarcación del territorio nacional; los tratados y convenios internacionales; y los asuntos diplomáticos y consulares; para ello, cuando fuere necesario y siempre en coordinación y apoyo a otros ministerios y entidades del Estado y del sector no gubernamental. El Ministerio de Relaciones Exteriores es el órgano que propone, orienta, coordina y ejecuta la política exterior de Guatemala, bajo la dirección del Jefe de Estado y que administra el servicio exterior de la República.

2.11.3. Funciones:

Coordinar, analizar, apoyar y dar seguimiento a la negociación de convenios comerciales de inversión; de préstamos; de turismo; medio ambiente; de transportes; de comunicaciones; de ciencia y tecnología; de integración económica; de trabajo; de integración de bloques extraregionales; de energía; de propiedad industrial e intelectual y cooperación internacional técnica y financiera; de educación y capacitación, y otros relacionados.

Dirigir y coordinar las relaciones bilaterales o con organismos multilaterales de Áreas señaladas en literal anterior, siempre que la representación del país no corresponda por ley a otro Ministerio o entidad de Gobierno, en cuyo caso participará en apoyo al mismo. Otras relacionadas con el desarrollo económico, científico - tecnológico y ambiental y con el proceso de globalización económica.

Coordinar, analizar, apoyar y dar seguimiento a la negociación de convenios con carácter político; geopolíticos, de derechos humanos; sobre Belice; integración política centroamericana, acuerdos de integración o cooperación social, cultural, artística, deportivos, sobre aspectos étnicos, religiosos y lingüísticos; derecho



internacional; litigios internacionales; límites y fronteras; migración; drogas; terrorismo; seguridad ciudadana; soberanía; salud; vivienda y asentamiento humanos; de población; seguimiento y apoyo a mecanismos de implementación de acuerdos derivados de conflictos, y otros relacionados.

Dirigir y coordinar las relaciones bilaterales o multilaterales de carácter político, social, cultural y de las otras áreas señaladas en el literal anterior, siempre que la representación del país no corresponda por ley a otro Ministerio o entidad de Gobierno, en cuyo caso participará en apoyo al mismo. Otras relacionadas con el desarrollo político, social, cultural y con el proceso de globalización política. Atender lo relacionado con información y comunicación internacional de carácter oficial. Estudiar y analizar el desenvolvimiento de los acontecimientos políticos, económicos, ambientales, comerciales y financieros a nivel de países, multilaterales y globalmente.

Preparar las propuestas de doctrinas y principios de la política exterior en sus diversos campos, así como políticas y estrategias de acción. Programar, monitorear y evaluar las actividades sustantivas y financieras del Ministerio, de corto, mediano y largo plazo. Evaluar el desempeño del servicio exterior, sustantivas y administrativamente. Sugerir y diseñar programas de cooperación del personal del Ministerio. Otras que tiendan a facilitar la acción ágil, eficiente y eficaz del Ministerio. (MINEX. 2011)

2.11.4. Organización y Actividades importantes:

Durante los últimos años el Ministerio de Relaciones Exteriores ha tenido, en procesos normales de cambio, significativas transformaciones destinadas tanto a poner acorde a esta entidad con los procesos evolutivos tanto locales como internacionales, así como para ampliar y dinamizar sus funciones. Así por ejemplo, en 1988 se produjo una estructuración que modificó sustancialmente la estructura organizativa y operativa; además de las readecuaciones normales que se han realizando posteriormente.



El Ministerio está organizado con un Despacho Ministerial, tres Despachos Viceministeriales, y cuerpo multidisciplinario de asesores. Unidad de Auditoría Interna; Misiones en el Exterior. (Nota: la Academia diplomática la menciona en el organigrama pero no está en funciones) la Dirección de Comunicación y además, siete Direcciones Generales, de cada una de estas grandes áreas se derivan sub-áreas específicas. Especializadas, tales como Direcciones, Departamentos, secciones y otras unidades. (MINEX. 2003).

2.11.5.1. Dirección General de Asuntos Jurídicos:

Es la dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores especializada en consultorías, asesoramiento jurídico y contratación internacional. La integran además la Dirección y Subdirecciones de Asuntos Jurídicos, La Dirección y Subdirección de Tratados y en cumplimiento con sus funciones vela por la eficiencia y la eficacia administrativa, implementando trámites sencillos y rápidos, planifica, dirige, supervisa y revisa el trabajo de trámites de nacionalidad, autorización de certificados de solvencias aduanal; Trámites de franquicias, suplicatorios, contratos, coordinar relativas a los asuntos de extradición activa y pasiva, tramite de franquicias; suplicatorios; contratos y otros.

2.11.5.2. Dirección General de Relaciones Bilaterales Internacionales

Es la responsable es la responsable de atender las relaciones de Guatemala de naturaleza bilateral, incluyendo las relaciones diplomáticas, las de orden político, cultural y económico y social y los países con los que Guatemala tiene establecidas relaciones diplomáticas , en coordinación con las misiones en el exterior. Esta Dirección cuenta con la Dirección de Política Exterior Bilateral y cinco subdirecciones regionales y una temática: América del Norte, América Central y el Caribe, América del Sur, Europa, Asia, África y Oceanía y Asuntos Turísticos y Culturales, sobresale dentro de sus funciones, el estudio análisis y opinión, al proveer de elementos para la formación de criterios a los Despachos Ministerial y Viceministerial.



2.11.5.2.1. Subdirección de Política Exterior Bilateral de América del Norte:

Es la encargada de realizar análisis, síntesis, prospección y ejecución de la política exterior bilateral de Guatemala con Estados Unidos Mexicanos, Estados Unidos de América y Canadá.

2.11.5.2.2. Subdirección de Política Exterior Bilateral para América Central y el Caribe:

es la unidad encargada de las funciones de estudio, coordinación, ejecución, control e información de actividades a nivel bilateral de la región de América Central y el Caribe entre sus funciones está mantener una relación activa de carácter político con nuestras representaciones diplomáticas en esa área.

Para cumplir con las metas propuestas, la subdirección de política Exterior Bilateral para América Central y el Caribe participa de instancias como Comisiones Mixtas, Mecanismos de consulta y Comisiones Binacionales.

Esta subdirección tiene a su cargo nueve Embajadas residente y doce Embajada concurrentes.

Las Residentes son: Belice, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Trinidad y Tobago, Panamá República Dominicana.

2.11.5.2.3. Subdirección de América del Sur:

Esta Subdirección tiene a su cargo la atención y seguimiento de las relaciones bilaterales con los países que componen dicha región. Dentro de este contexto, Guatemala mantiene relaciones diplomáticas con 9 países sudamericanos, en los cuales existen 8 embajadas residentes y 2 embajada concurrentes.

A nivel interno, a trabajado coordinadamente con las diferentes unidades de Cancillería encargadas de la Cooperación Internacional, Política Comercial, Asuntos Jurídicos y Tratados, entre otras, con el fin de que dentro de la nueva dinámica de las relaciones internacionales, se unifiquen esfuerzos y criterios, tendientes al buen manejo y desarrollo de las agendas bilaterales.



Entre los países que tiene relación diplomática están: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Perú y Venezuela.

Subdirección para Europa: Es la responsable de proponer la formulación, seguimiento y evaluación de la agenda política Bilateral y diplomática con los países que conforman la región.

2.11.5.3. Dirección General de Relaciones Internacionales Multilaterales y Económicas, (Reformada por el Acuerdo Gubernativo 205-2011) Es la responsable de coordinar la ejecución de lineamientos de política exterior multilateral de la República de Guatemala con base a las instrucciones recibidas del nivel superior. DIGRIME, está conformada por cinco Direcciones y subdirecciones. Responsables de las áreas de Política Multilateral; Política Económica Internacional; Cooperación Internacional, Integración y Derechos Humanos. Las que de acuerdo con su ámbito de competencia, realizan sus funciones en estrecha coordinación con otras instituciones de los sectores públicos o privado, según sea el caso, así como las Misiones Diplomáticas y Misiones Permanentes ante Organismos Internacionales acreditadas en Washington, Trinidad y Tobago, Nueva York, Ginebra, Londres, Bruselas, La Haya, Roma, entre otras.

2.11.5.4. Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático: La Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático, tiene a su cargo las relaciones protocolarias entre todas las instituciones y dependencias que conforman el Estado de Guatemala y el Cuerpo Diplomático y consular acreditado ante el Gobierno de la República de Guatemala, siendo ésta el medio de comunicación y enlace entre las mismas.

Con el objetivo de agilizar las actividades y gestiones que le compete, la Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático, está estructurado orgánicamente de la siguiente manera.

1. Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático



2. Asesor de la Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático
3. Subdirección de Privilegios e Inmidades
4. Oficina Permanente de Protocolo en el Aeropuerto Internacional “La Aurora”.

La subdirección de Privilegios e Inmidades es el enlace directo entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y los funcionarios diplomáticos de las embajadas acreditadas ante el Gobierno de la República de Guatemala, en lo que a trámites de privilegios e inmidades se refiere.

Oficina de Protocolo en el aeropuerto Internacional “La Aurora”. La principal función de esta oficina es la de atender a los funcionarios diplomáticos acreditados ante nuestro país y a Altos Funcionarios de Gobierno que salen y/o arriban al país a misiones oficiales.

2.11.5.5. Dirección de Límites y Aguas Internacionales:

Es la responsable de atender lo relacionado a los límites internacionales terrestres, fluviales, lacustres y marítimos de la República de Guatemala; asimismo, atiende, todo lo concerniente a los asuntos territoriales fronterizos y aguas limítrofes e internacionales. La Dirección General de Límites y Aguas Internacionales está dividida de una Subdirección General de Límites y Aguas Internacionales, Subdirección Técnica Guatemala - México; Subdirección Técnica Guatemala - El Salvador; así como la Subdirección Técnica Guatemala- Honduras.

2.11.5.6. Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios:

Es la responsable de ejecutar, desde su sede a través de los consulados generales, consulados, secciones consulares de las misiones diplomáticas y consulados honorarios., la protección de los intereses del Estado, y de las personas naturales o jurídicas guatemaltecas en el exterior, incluyendo a las comunidades de connacionales que residen fuera del país. Es la responsable, asimismo, de entender los asuntos migratorios de su competencia y de la correcta



aplicación en el extranjero, de la Ley de Migración y su reglamento. Esta Dirección General está Dividida en Dirección de Asuntos Consulares, Subdirección de Asuntos Consulares y Dirección de Asuntos Migratorios.

2.11.5.7. Dirección General de la Cancillería:

La Dirección General de la Cancillería es la responsable de dirigir, coordinar, supervisar y apoyar las actividades de orden administrativo de la planta central y del servicio exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores, velando por el cumplimiento de las normas legales y administrativas que regulan su funcionamiento, exceptuando las de orden presupuestaria y financiera, cuya responsabilidad directa es de la Dirección Financiera. Asimismo para el manejo administrativo están bajo su cargo la Dirección de Financiera, Dirección de Recursos Humanos, y la Dirección de Informática.

2.12. Ampliación y dinámica de las relaciones internacionales:

En los últimos años, especialmente a partir de las décadas de los años 80, se ha venido observando en el contexto mundial una dinámica, bastante extensiva, en las relaciones. Por un lado la formación de bloques de naciones que se agrupan en regiones o zonas y dentro de este mismo esquema las políticas más ágiles y liberales para el impulso del comercio y la cooperación. En esta situación se enmarca la llamada globalización y las facilidades que se han estado generando para el libre comercio.

La política de globalización, o formación de bloques compactos, se da por ejemplo en Centroamérica con un proceso más acelerado y firme de integración. En Sudamérica destacan el Grupo Andino, que comprende a los países Centro-Norte del Subcontinente, y el Grupo de Río, que integra a países del Sur como Brasil, Uruguay, Argentina y Chile. En Norteamérica, es muy conocido el Tratado de Libre Comercio, entre Canadá, Estados Unidos y México. Y así, por lo consiguiente, en otras regiones y zonas del mundo.



Estas relaciones, que buscan el mejoramiento del comercio regional e internacional, así como la armonización de políticas en beneficio de la paz, la democracia, el respeto o los derechos humanos y de otros valores de la humanidad, se rigen tanto por acuerdos o convenios suscritos entre los Estados, en forma individual o colectiva, como tratados de observancia universal. Paralelamente a estos tratados existen los Organismo correspondientes para que se cumpla.

Así por ejemplo, existen organismos como las Naciones Unidas (con sede en Nueva York, Estados Unidos de América), la organización de Estado Americanos –OEA- (en Washington, Estados Unidos de América), el GATT (Siglas en inglés de Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros) y otros organismos y suborganismos; incluyendo entre estos últimos los derivados de Naciones Unidas, especializados en diferentes áreas de acción: educación (UNESCO), alimentación (FAD) derechos humanos, desarrollo social (PNUD), refugiados y desplazados, etc.

2.13. Marco jurídico político

El MINEX tiene sus orígenes en la Sección de Asuntos Exteriores de la Federación de Estados Centroamericanos (1823) y en la creación de la Secretaría de Negociación Exteriores creada en 1846 mediante la Ley 21. Esta sustituye a la anterior se convierte en el Ministerio de Relaciones Exteriores, el que en 1988 modifica sustancialmente su estructura organizativa y se convierte en la base de la estructura actual.

Las relaciones internacionales las dirige el Ministerio de Relaciones Internacionales en consulta con el señor Presidente de la República, el cuerpo diplomático y consular acreditado ante otro Estado o grupo de Estados y funcionarios de la Planta Central. En negociaciones con terceros países define la posición de país bajo la dirección del Presidente de la República y en coordinación con las distintas entidades nacionales.



El análisis y tratamiento de temas prioritarios se concretan en negociaciones político diplomáticas en los ámbitos bilateral, multilateral y regional en los que se realizan alianzas estratégicas, conferencias, reuniones, foros y mecanismos y viajes, en los cuales se asumen compromisos, se suscriben documentos y se celebran convenios, tratados y otros instrumentos de carácter internacional.

Las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores están normadas en la Constitución Política de la República, en Ley del Organismo Ejecutivo y su reglamento y otras leyes que le competen.

El artículo 183 de la Constitución Política de la República norma que es al Presidente de la República a quien le corresponde dirigir la política exterior y someterla a consideración del Congreso para su aprobación.

Los artículos 149, 150 y 151 norman la concerniente a las relaciones internacionales del Estado de Guatemala con otros países.

El artículo 149 "...Guatemala normará sus relaciones con otros Estados, de conformidad con los principios, reglas y prácticas internacionales con el propósito de contribuir al mantenimiento de los procesos democráticos e instituciones internacionales que garanticen el beneficio mutuo y equitativo entre los Estados..."

Artículo 150 "... Guatemala, como parte de la Comunidad Centroamericana, mantendrá y cultivará relaciones de cooperación y solidaridad con los demás Estados que formaron la Federación de Centroamérica; deberá adoptar medidas adecuadas para llevar a la práctica en forma parcial o total, la unión política y económica de Centroamérica. Las autoridades competentes están obligadas a fortalecer la integración económica centroamericana sobre bases de equidad.

El artículo 151 "...El Estado mantendrá relaciones de amistad, solidaridad y cooperación con aquellos Estados, cuyo desarrollo económico social y cultural sea análogo al de Guatemala. Con el propósito de encontrar soluciones apropiados a sus problemas comunes y de formular conjuntamente, políticas tendiente al progreso de las naciones respectivas..."



Por su parte el artículo 23 de la Ley del Organismo Ejecutivo (Decreto 114-97), en materia de Política Exterior y de Relaciones Internacionales establece que es el Ministro a quien le corresponde la rectoría de la política pública concerniente a las funciones sustantivas de su cartera y que todas las instituciones públicas que tengan funciones relacionadas con el ramo forman parte del sector y por ende están obligadas a coordinar con el MINEX en su calidad de entidad rectora.

También le compete al MINEX la aplicación del régimen jurídico relativo a las relaciones del Estado de Guatemala con otros Estados y personas o instituciones jurídicas de Derecho Internacional y la atención de lo relacionado con la información y comunicaciones internacionales de carácter oficial. (Artículo 38).

Por otro lado, en lo que concierne a los Tratados y Convenios Internacionales, la misma Ley establece que todas las acciones relacionadas con los mismos y específicamente en lo que respecta a convenios de cooperación internacional técnica y financiera y acuerdos de cooperación social, cultural y otros, es al MINEX a quien le corresponde coordinar, analizar, apoyar y dar seguimiento a la negociación de esos convenios, pero no a ejecutar, supervisar o realizar las operaciones de campo que son responsabilidad de los otros Ministerios o dependencias correspondientes.

En ese orden de ideas, el Ministerio de Relaciones Exteriores es el único órgano de negociación y comunicación entre los diversos ramos de la administración pública guatemalteca y los gobierno extranjeros, organizaciones internacionales o cualquier dependencia internacional y por ello los instrumentos internacionales que cualesquiera dependencia del Estado firme, deben tener la venia de la Dirección de Tratados del Ministerio de Relaciones Internacionales y los Plenos Poderes correspondientes, ya que no se ser así, dichos instrumentos son nulos ipso jure, de conformidad con la Constitución Política de la República.

Asimismo, las negociaciones internacionales que se llevan a cabo de manera independiente y sin consultar con el MINEX, contravienen la legislación guatemalteca en la materia.



Le corresponde también atender todo lo relacionado con la nacionalidad guatemalteca (decreto 1613, Ley de Nacionalidad): la demarcación del territorio sobre el cual Guatemala ejerce plena soberanía: el estudio y análisis del desenvolvimiento de los acontecimientos políticos económicos, ambientales, comerciales y financieros mundiales y a nivel de país: la preparación de propuestas e iniciativas de Estado ante otro Estado o grupo de Estados; y la ejecución de la gestión y desempeño del Servicio Exterior.

En lo referente a la demarcación del territorio y el mantenimiento de límites y fronteras internacionales, el quehacer del MINEX de regir por los tratados y convenios establecidos con los países limítrofes: El Salvador: Tratado Salazar-Morales; México: Tratado Herrera- Mariscal; y Honduras: Tratado de Arbitraje entre Guatemala y Honduras.

Para la Práctica diplomática, consular y protocolaria, las leyes que lo rigen son la Ley Orgánica del Servicio Diplomático de Guatemala, La Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala, las Convenciones de Viena, Derechos Internacionales Humanitarios, Asilo Político, Diplomático y Territorial, y entre otros, los convenios relacionados a la protección de los bienes culturales, artísticos y literarios.

En el plano centroamericano el actuar del MINEX se fundamenta en el Protocolo de Tegucigalpa a la Carta de la Organización de Estados Centroamericanos.

En lo referente a las políticas públicas que orientan las acciones del Ministerio están: la Política de Relaciones Exteriores, contenida en el programa estratégico de regionalidad del Plan de Gobierno y en los Lineamientos de Política Exterior de Guatemala, así como en las políticas dirigidas al tratamiento de áreas específicas, en las cuales el MINEX tiene competencia. Entre ellas, por ejemplo Política Pública Contra Trata de Personas y Protección Integral a las Víctimas. (Reglamento del MINEX. 2011).



2.14. Marco Jurídico Normativo Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala

Nombre de la ley	Número	Contenido general
Constitución Política de la República de Guatemala.	Promulgada en 1985 y en vigencia desde 1986	Su fin la justicia Social. Afirma la primacía de la persona humana como sujeto y fin del orden social; reconoce al Estado, como responsable de la promoción del bien común; la plena vigencia de los Derechos Humanos y la garantía de la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona y el país, con absoluto apego al Derecho.
Ley del Organismo Ejecutivo.	Decreto 114-97	Desarrolla los preceptos constitucionales sobre la organización, atribuciones y funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y las funciones y responsabilidades del Ministerio.
Ley Orgánica del Servicio Diplomático de Guatemala y su Reglamento.	Decreto 148	Define y norma las funciones del servicio diplomático que tiene a su cargo los intereses y la representación internacional de la República de Guatemala en el extranjero.
Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Diplomático de Guatemala reformado por el Acuerdo Gubernativo número 431-2002	Acuerdo Gubernativo, sin número y sin fecha	Regula el ingreso a la carrera diplomática; la organización, funciones y gastos de las misiones diplomáticas y del funcionario y empleado diplomático.
Ley del Ceremonial	Decreto 86-73	Define los puestos y norma



Diplomático de la República de Guatemala		las funciones que corresponde al Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala.
Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas	Suscrito en 1961 y ratificado en 1963	Instrumento de derecho internacional sobre relaciones, privilegios e inmunidades diplomáticas.
Convención de Viena sobre Relaciones Consulares	Suscrito en 1963 y ratificado en 1973	Regula las relaciones consulares, tanto respecto a las funciones consulares como tales, como en lo que se refiere al estatuto de las oficinas y los funcionarios consulares; abarca tanto a los funcionarios de carrera como a los honorarios.
Convención de Viena sobre el Derecho a los Tratados celebrados entre Estados y Organizaciones Internacionales o entre Organizaciones Internacionales	Suscrito en 1997 y ratificado en 1997	Instrumento internacional referente a la suscripción de tratados de derecho internacional, ratificación, aceptación, aprobación y adhesión a los mismos.
Ley de Nacionalidad	Decreto 1613	Establece la competencia del MINEX y los procedimientos generales para el reconocimiento de la nacionalidad guatemalteca.
Tratado Herrera – Mariscal	Decreto No. 27 25 de diciembre de 1882	Establece los límites entre Guatemala y México y que los mismos son a perpetuidad.
Protocolo del Tratado Herrera Mariscal.	14 de septiembre de 1883	Manera de trazar la línea divisoria entre Guatemala y México.
Comisión Internacional de Límites y Aguas entre Guatemala y México	Creada en 1961 por Canje de Notas	Se integra por dos secciones: Guatemala y México y cada una está encabezada por un comisionado ingeniero que tiene carácter de



		diplomático y es auxiliado por personal técnico, jurídico y administrativo. Vela y verifica los límites internacionales.
Tratado para Fortalecer la Comisión Internacional de Límites y Aguas entre Guatemala y México	Decreto 54-2002 28 de agosto de 2002	Establece las funciones de la Comisión y la define con carácter de Organismo Internacional asesor en asuntos limítrofes y de aguas de los ríos internacionales. No tiene carácter resolutivo.
Tratado de Arbitraje entre Guatemala y Honduras	Suscrito en 1930 y ratificado en 1931, Decreto 1739	Arbitraje inapelable para resolver conflictos de límites territoriales entre Guatemala y Honduras.
Laudo del 23 de enero de 1933	Emitido en 1933	Establece de forma definitiva la frontera entre Guatemala y Honduras.
Comisión Internacional de Límites y Aguas (CILA) entre Guatemala y Honduras	Creada en 2001 Canje de Notas	Asesora y Auxilia a los Gobiernos de los dos países en los asuntos limítrofes, aguas internacionales y cooperación fronteriza. No tiene carácter resolutivo.
Tratado Salazar-Morales	Decreto 2319 28 de abril de 1938	Establece los límites entre Guatemala y El Salvador.
Comisión Internacional de Límites y Aguas (CILA) entre Guatemala y El Salvador	Establecida en 1971	Tiene a su cargo la conservación de la línea limítrofe terrestre, la demarcación, señalización y conservación de la frontera marítima entre Guatemala y El Salvador y estudia, y recomienda sobre los cambios en el curso de los ríos internacionales. No tiene carácter resolutivo.
Ley de Migración y su Reglamento	Decreto 95-98	Regula la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional y

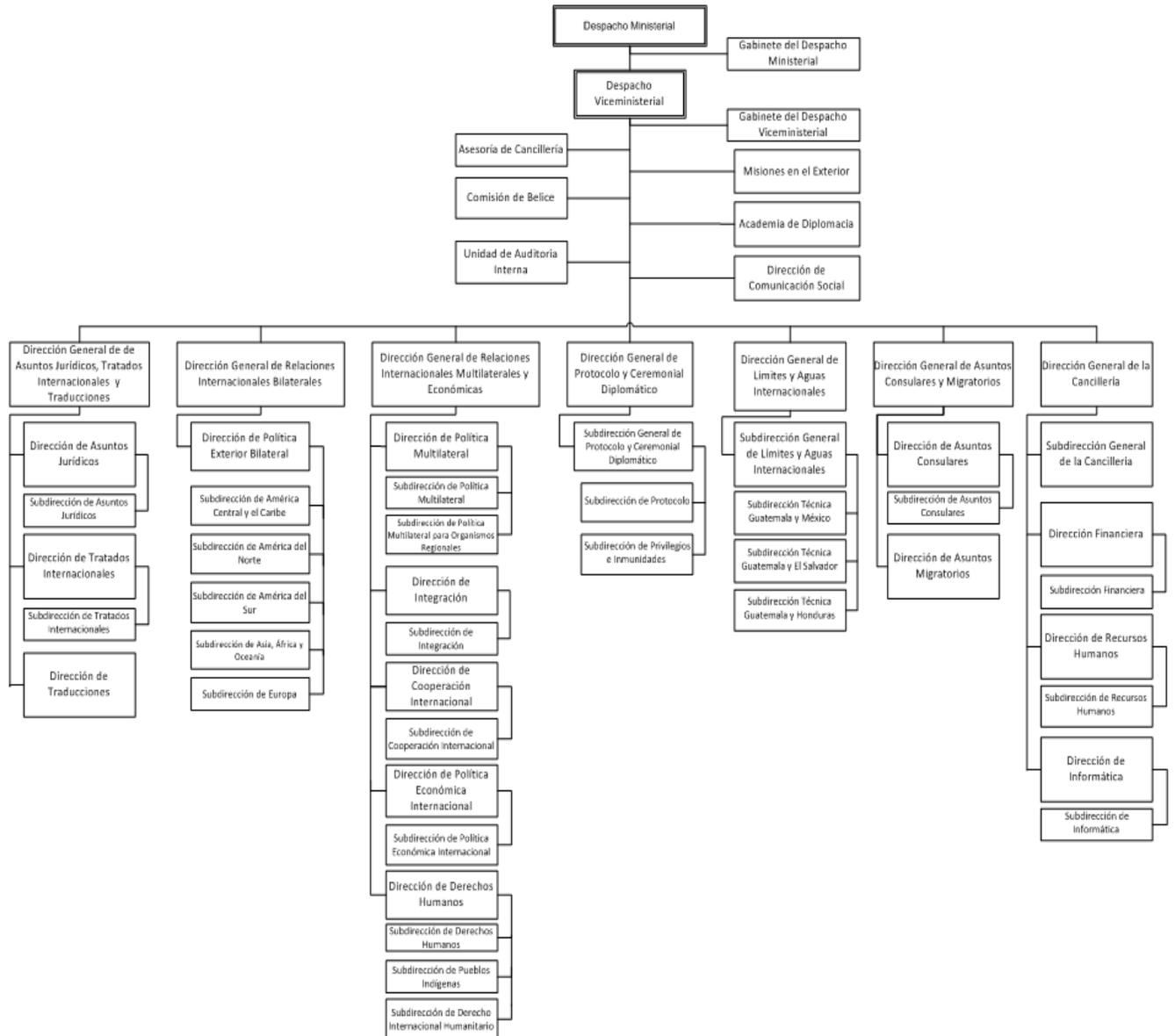


		permanencia de estos últimos dentro del mismo. Exceptúa a funcionarios y diplomáticos, consulares de organismos internacionales acreditados en el país y a sus familias.
Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores	Acuerdo Gubernativo No. 415-2003	Define la estructura interna, funciones, mecanismos de coordinación y otras disposiciones para el eficiente y eficaz funcionamiento del Ministerio.

(Plan Operativo Anual del Ministerio del año 2010).



2.15. Organigrama del Ministerio de Relaciones Exteriores



Organigrama vigente del Ministerio de Relaciones Exteriores.

www.minex.gob.gt (8 de julio 2013)



Capítulo III

3. Marco Metodológico

3.1. Método o tipo de investigación

El método de investigación utilizado es el descriptivo analítico, el cual se basa en la entrevista que se realizó a los funcionarios, diplomáticos, y los periodistas que se relacionan con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Asimismo, el tipo de investigación que se realizó es de tipo cualitativo debido a que se realizará la entrevista mencionada para recopilar datos que son de vital importancia para el estudio.

Cualitativo porque consiste en “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe”. (www.geocities.com/seminarioytrabajodegrado/Zulay2.html, consultado el 20 de octubre de 2005).

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

- Diagnosticar cómo funciona la Dirección de Comunicación en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Describir cómo funciona la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Determinar qué importancia se le da a las relaciones públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores.



- Proponer una reestructura de la Dirección de Comunicación que cumpla con una comunicación eficaz con las diferentes instancias que le corresponden y dentro del Ministerio.

3.3. Técnica

Se realizó una recopilación bibliográfica consultando 25 fuentes incluyendo internet. También se elaboró un modelo de entrevista que se efectuó a los directores Subdirectores o Asesores del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Se encuestó a los 4 funcionarios de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio, a 6 periodistas y a los diplomáticos de los embajadas no se pudo realizar las entrevistas ya que siempre presentaban excusas de que tenían una agenda muy apretada y los demás agentes debían de tener el visto bueno del embajador para responder. Siempre indicaban llamar dentro de 8 días para ver si le tenemos respuesta pero nunca respondieron. Los correos que fueron proporcionados por la Unidad de Acceso a la Información del Ministerio no fueron tampoco factibles. Por lo que la Señora Mónica de Mena, Encargada de la Unidad de Acceso a la Información fue la que proporciono la información de cómo es que trabajan las embajadas con el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala.

3.4 Instrumentos

- Entrevistas
- Fichas bibliográficas

3.5. Población

Funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, y trabajadores internos; con las embajadas acreditadas en Guatemala no se tuvo éxito ni con las Embajadas de Guatemala en el Exterior, ya que siempre presentaban excusa de que tenían agendas apretadas por lo que los agentes diplomáticos indicaban que el embajador no tenía tiempo para atender y ellos no podían dar respuestas porque no estaban autorizados para dar algún tipo de información. En caso de los 6 Periodistas: se consultó al asignado de Prensa Libre, Siglo Veintiuno, Crónicas,



Emisoras Unidas, Guatevisión, que son los periodistas que visitan frecuentemente la institución.

3.6. Muestra

Abarca a Directores, Subdirectores, Asesores profesionales del Ministerio de Relaciones Exteriores ubicado en la zona 10, que se encuentren en la institución ya que no es posible entrevistar a todos, debido a que por demandas laborales con relación a los temas que le competen a la Cancillería, hay quienes se mantienen de viaje; por esa razón se encuestarán a cuatro Directores o Subdirectores del Ministerio de Relaciones Exteriores que estén en funciones, asimismo, se encuestarán a las cuatro personas que integran el equipo de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio; a 6 periodistas que visitan frecuentemente la Cancillería, de los distintos medios de comunicación escrita y radial y televisiva que tienen a su cargo la cobertura noticiosa de dicha institución, en el caso de las Embajadas se tenía previsto entrevistas a 7 representantes de las Embajadas acreditadas en Guatemala que eran el 18:9% ya que por su complejidad es difícil acceder a las 37 Misiones, pero también ni a las 7 se les realizó la entrevista ya que siempre ponían excusa de que tienen agendas muy cargadas de trabajo.



Capítulo IV

4.1 Análisis de Información

4.2 La muestra obtenida se divide en tres grupos: **Periodistas, Dirección de Comunicación y Trabajadores de la Cancillería** los que se detallarán a continuación. Las encuestas realizadas se encuentran en la parte de anexos para su consulta.



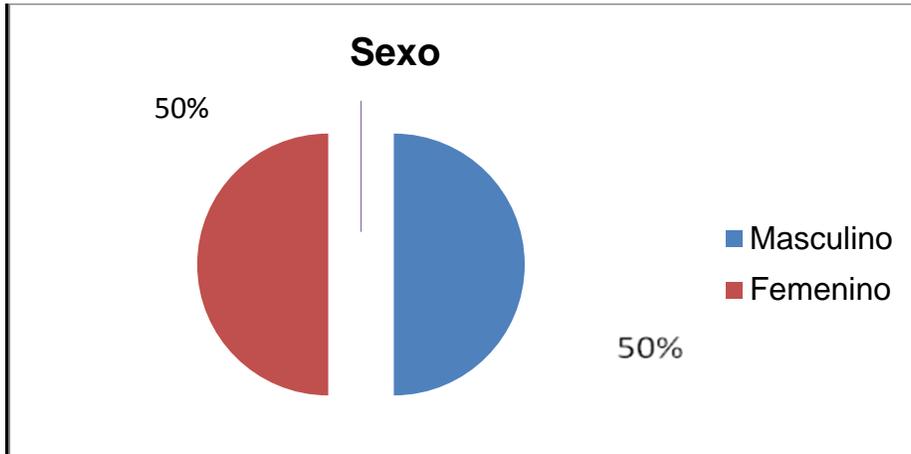
Análisis No. 1
Información de la Dirección de Comunicación



4.2. Información de la Dirección de Comunicación:

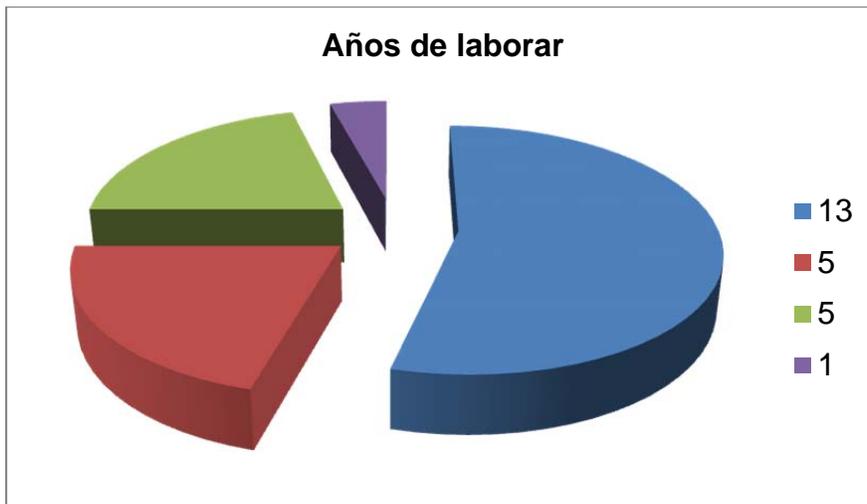
Dirección de Comunicación: 4 funcionarios componen esta dirección y de los cuales se obtuvo la información que se detalla:

Clasificación del personal por sexo en la pregunta No. 1:



Como podemos observar es un grupo homogéneo entre dos hombres y dos mujeres.

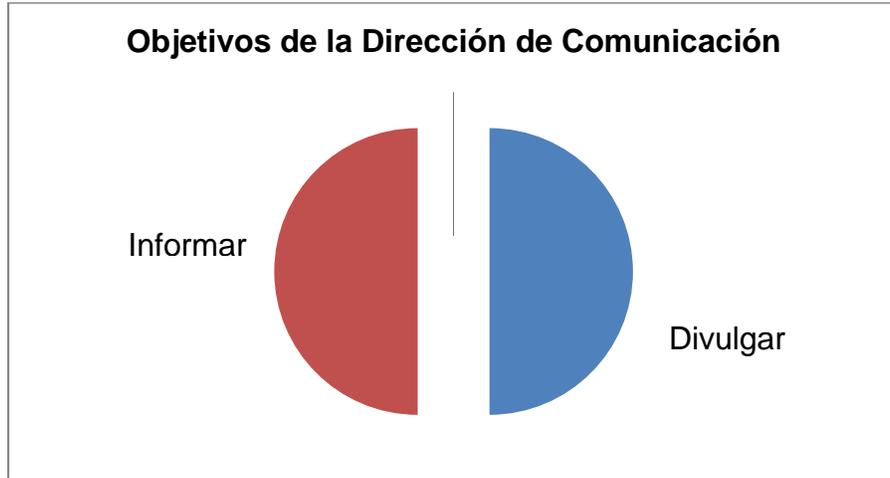
La pregunta No. 3 se pregunta ¿Cuántos años de laborar tiene en la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores?



La gráfica nos muestra que solo una persona tiene experiencia en el ramo con 13 años en su puesto de trabajo, mientras que otros dos con 5 años y un principiante con un año.

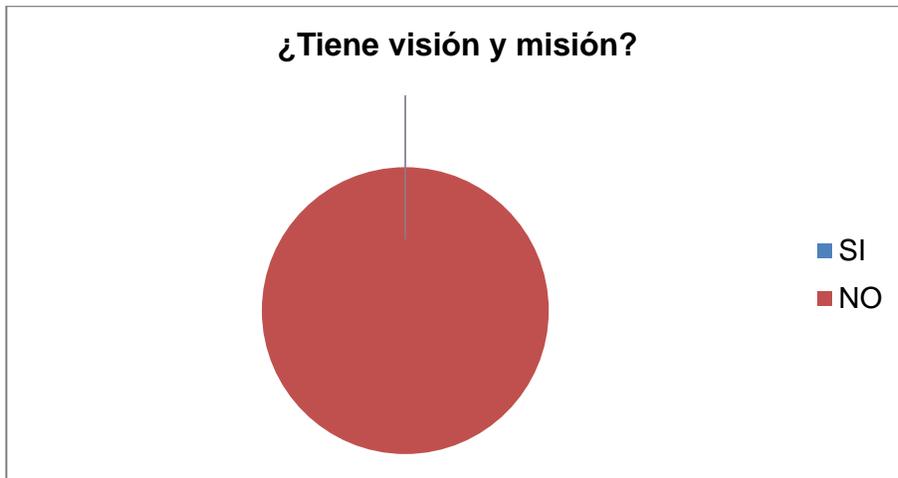


En la pregunta 4 los encuestados afirman que los objetivos son de informar y divulgar las actividades de la Cancillería.



Como se puede observar los cuatro encuestados coincidieron que los objetivos son el de informar y divulgar las actividades del Ministerio.

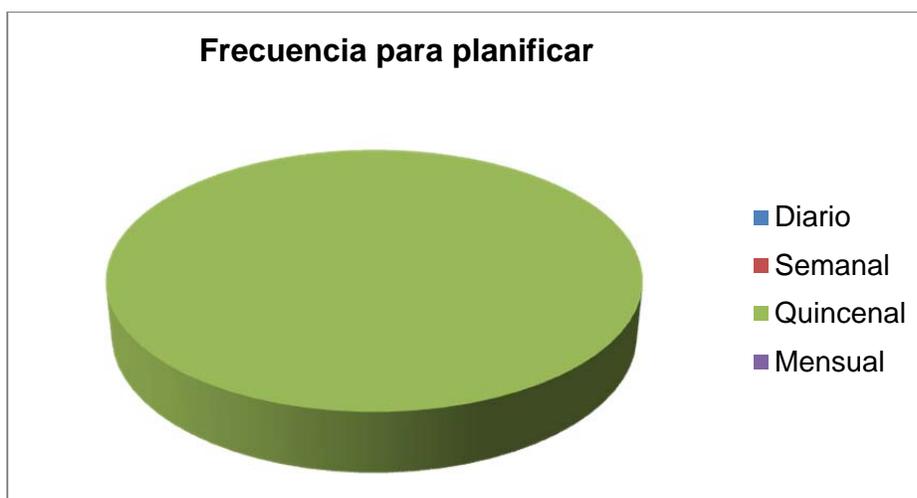
En la pregunta No. 5 se confirma que la Dirección en mención no tiene visión y misión.



Se puede observar que el 100% de los encuestados dijeron que la Dirección de Comunicación no tiene una visión y misión establecida o al menos desconocen que exista, por lo que la pregunta No. 6 queda sin efecto por la respuesta dada anteriormente.



Pregunta No. 7 ¿Con qué Frecuencia planifica la Dirección?



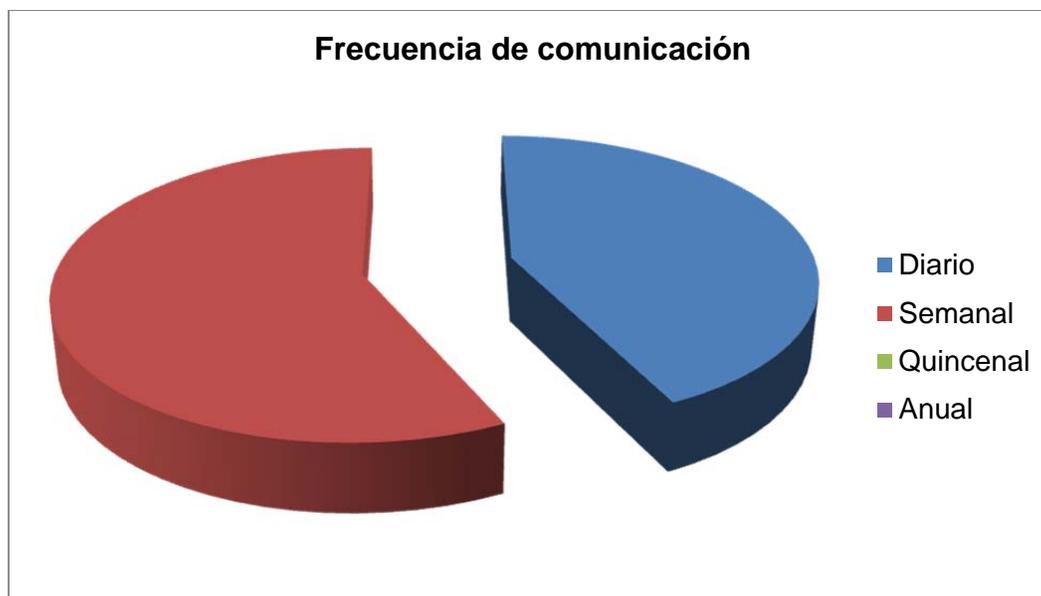
Como resultado a esta pregunta el 100% de los encuestados afirman que en la Dirección referida se planifica de manera quincenal.

En lo que respecta a la pregunta No. 8 que dice: ¿Qué actividades realiza la Dirección de Comunicación durante el año? El 100% coincidió que tanto nivel interno como externo son conferencias de prensa, comunicados, fotografías, videos y participación en reuniones.

Pregunta No. 9 ¿Qué medios utilizan para comunicarse a nivel interno?

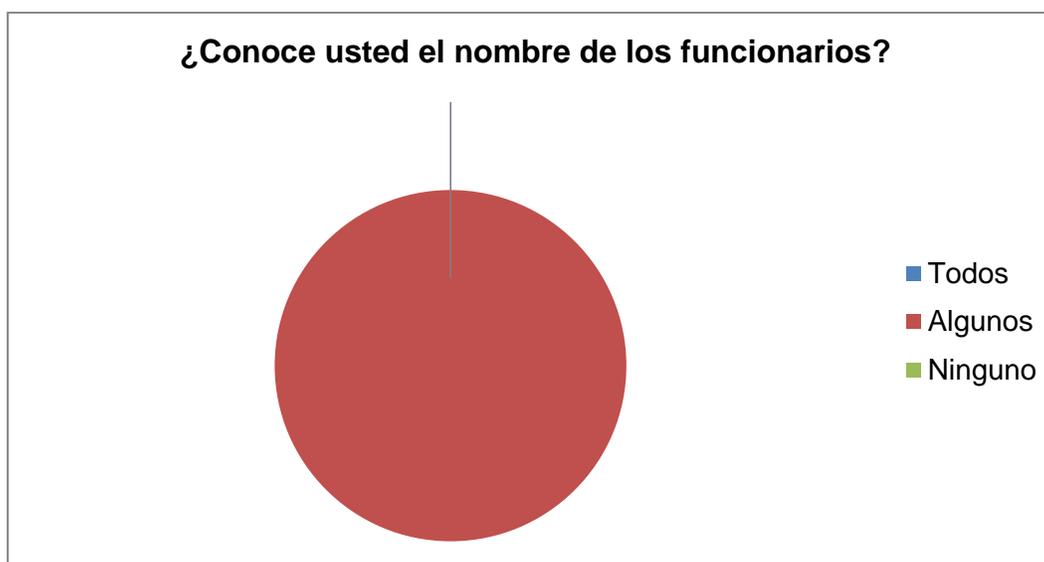
Como se puede observar los medios más utilizados para comunicarse con un 80% el teléfono y correo electrónico y 20% el memorándum.

Pregunta No. 10 ¿Con qué frecuencia se comunica con los funcionarios de cada unidad?



La frecuencia utilizada para comunicarse con funcionarios del ministerio se puede observar que el 80% es en forma semanal y un 20% en forma diaria.

Pregunta No. 11 ¿Conoce usted el nombre de cada uno de los funcionarios del Ministerio?



Como podemos observar el 100% solo conocen algunos funcionarios no a todo el personal.



Pregunta No. 12: ¿Qué importancia tiene para usted la Dirección de Comunicación? En lo que respecta a esta pregunta dos personas contestaron y dos prefirieron dejar el espacio en blanco. En ese sentido, contestaron que a nivel interno es importante porque dan a conocer los eventos y actividades de las diferentes direcciones del Ministerio. Y a nivel externo es importante porque dan a conocer el trabajo del Ministerio a la población a través de los medios de comunicación.

Pregunta No. 13 ¿Estaría de acuerdo con que se cambie el nombre de la Dirección de Comunicación por Departamento de Relaciones Públicas?



Claramente podemos observar el 100% respondió que no se podría cambiar el nombre de la Dirección porque este existe en el Reglamento Interno por Acuerdo Gubernativo.



Análisis No. 2

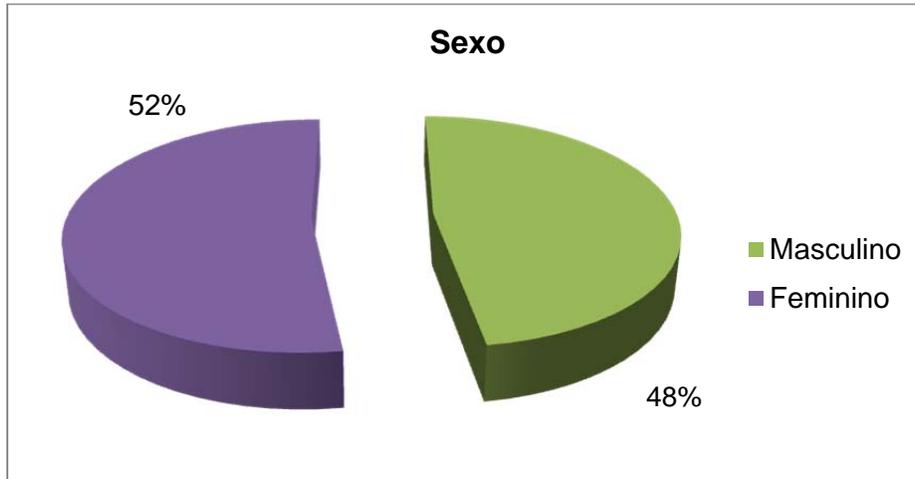
Información de trabajadores del Ministerio de Relaciones Exteriores



4.3 Información de trabajadores del Ministerio de Relaciones Exteriores

Se realizó la encuesta a 21 trabajadores del Ministerio de Relaciones Exteriores que brindaron información valiosa.

Pregunta No. 1 clasificación por sexo



En la muestra obtenida, el 52% corresponde al sexo femenino y el 48% al sexo masculino.

Pregunta No. 2 ¿Cuántos años tiene de laborar en el Ministerio?



Al preguntar cuantos años tienen de laborar en el Ministerio el 43% tiene más de 10 años, 28% de 1 a 3 años, 24% de 7 a 10 años y el 5% de 4 a 6 años.

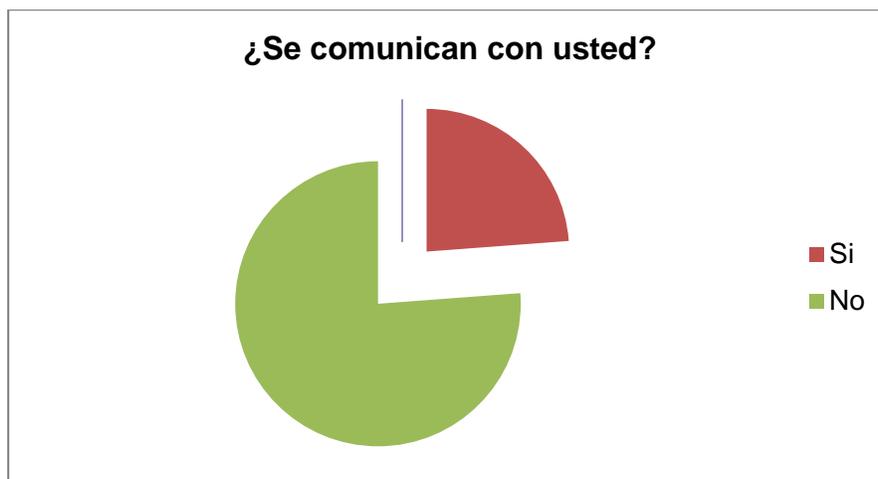


Pregunta No. 3 ¿Conoce usted al personal que trabaja en la Dirección de Comunicación?



Se puede notar que el 57% de los encuestados conocen al fotógrafo, un 42% a la secretaria y al camarógrafo contra un 2% al Director de dicha unidad.

Pregunta No. 4 ¿Se comunican con usted a través de la Dirección de Comunicación?



Se puede notar que el 76% los encuestados dijo que no se comunicaban con ellos y el 24% dijo que sí.

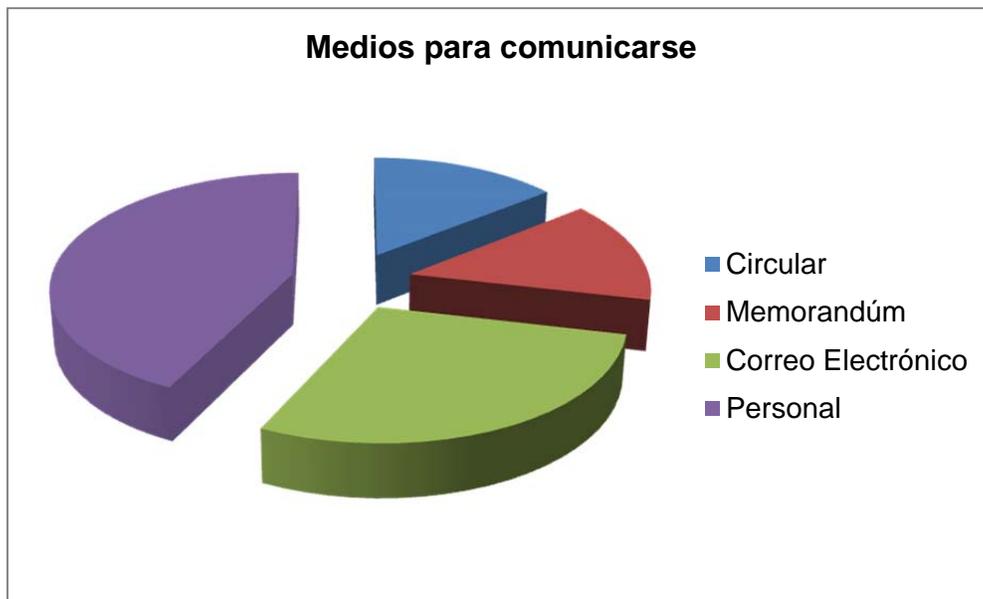


Pregunta No. 5 ¿Para qué se comunican con usted?



El 57% dijo que se comunican para informar de reuniones de trabajo y 43% celebraciones.

Pregunta No. 6 ¿Qué medios utiliza la Dirección de Comunicación para comunicarse con usted?



El 42% de manera personal, el 28% por medio del correo electrónico, 15% circulares y 15% memos.

Pregunta No. 7 ¿En qué actividades planificadas por la Dirección de Comunicación ha participado?



Los encuestados que contestaron esta pregunta mencionaron que han participado en Comisiones de trabajo, Reuniones de la Organización de los Estados Americanos OEA, visitas oficiales y reuniones de Ministros pero no por la Dirección de Comunicación sino por las comisiones que se forman en el Ministerio cuando se realiza una actividad.

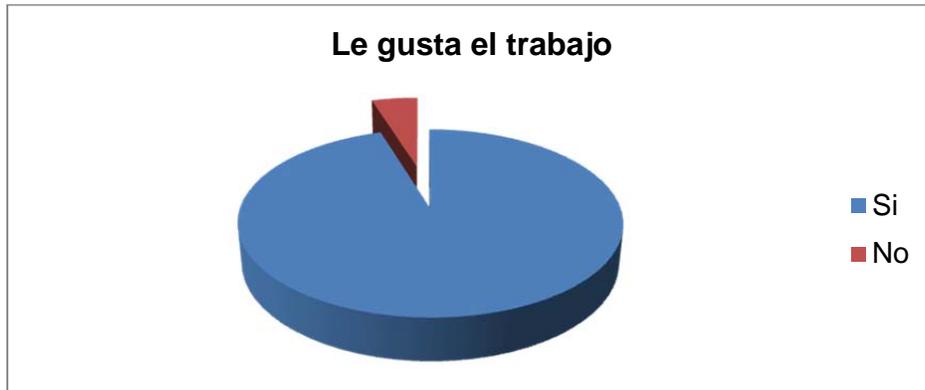
Pregunta No.8 La Dirección de Comunicación ¿Le brinda apoyo para resolver problemas de su departamento?



La Dirección, no resuelve problemas de ninguna índole, en caso de un problema solo se lleva a nivel Dirección de Recursos Humanos, Dirección General y si el asunto es de mayor jerarquía se resuelve a nivel Despacho del Ministro o Viceministerios.



Pregunta No. 9 ¿Le gusta el trabajo que usted realiza en el Ministerio de Relaciones Exteriores?



El 95% de los encuestados dijo que le gustaba su trabajo y el 5% dijo que no.

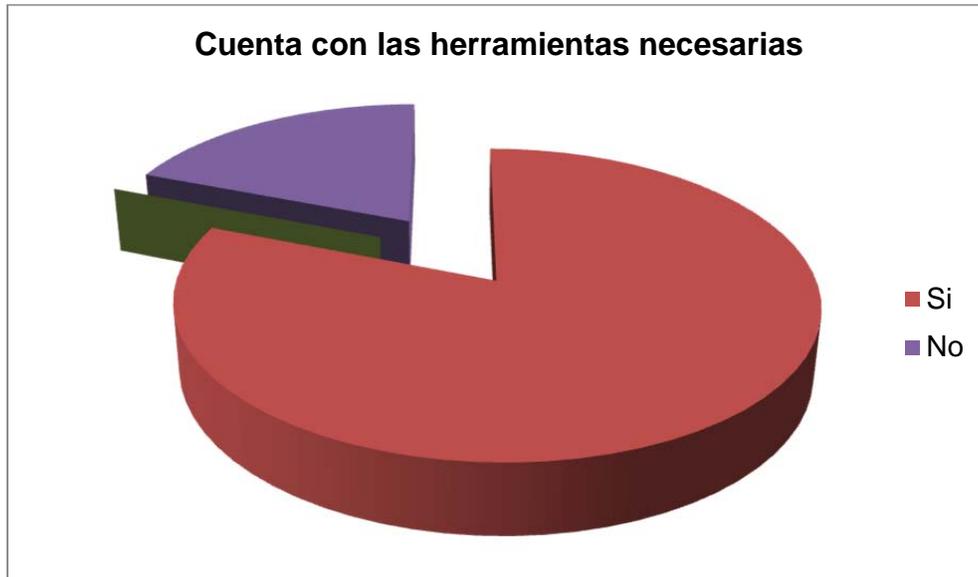
Pregunta No. 10 ¿Con que frecuencia recibe comunicados de la Dirección de Comunicación?



Se puede notar el 71% dijo que nunca recibe comunicados de la Dirección de Comunicación, el 19% quincenal y 9% semanal.

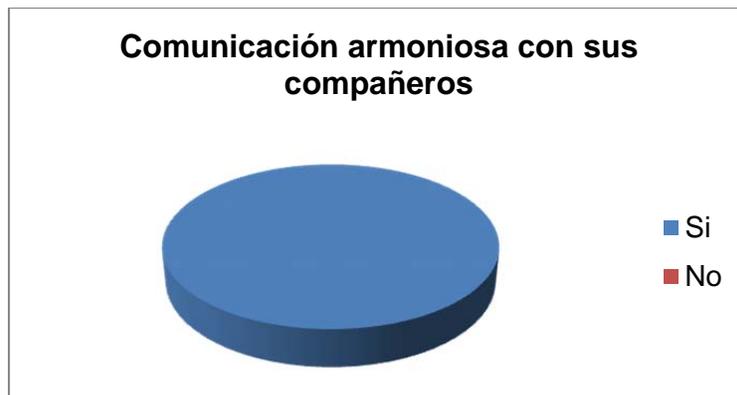


Pregunta No. 11 ¿Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones laborales dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores?



De todos los encuestados 80% afirmo que si tienen las herramientas para desempeñar sus funciones, y el 20% dijo que no.

Pregunta No. 12 ¿Mantiene una comunicación armoniosa con sus compañeros de trabajo?



El 100% de los encuestados afirmaron que mantiene una comunicación armoniosa con sus compañeros de trabajo.

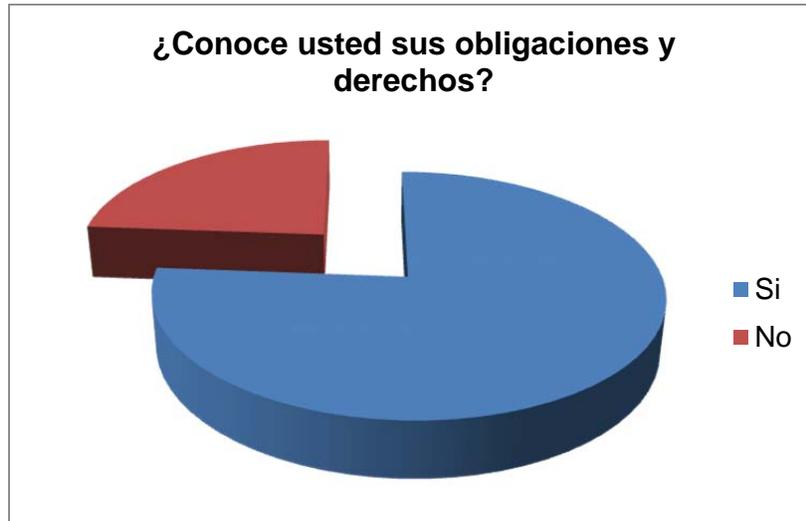
Pregunta No. 13 ¿Qué actividades le gustaría que organizara la Dirección de Comunicación?

En lo que respecta a esta pregunta los encuestados opinan que deberían de promoverse charlas, capacitaciones o talleres sobre comunicación, así como



conocer las actividades que la Dirección de Comunicación realiza e informar de las actividades de cada Dirección del Ministerio.

Pregunta No. 14 ¿Conoce usted sus obligaciones y derechos que tiene dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores?



El 76% conoce sus derechos y obligaciones mientras que el 24% contestaron que desconocen.



Análisis No. 3

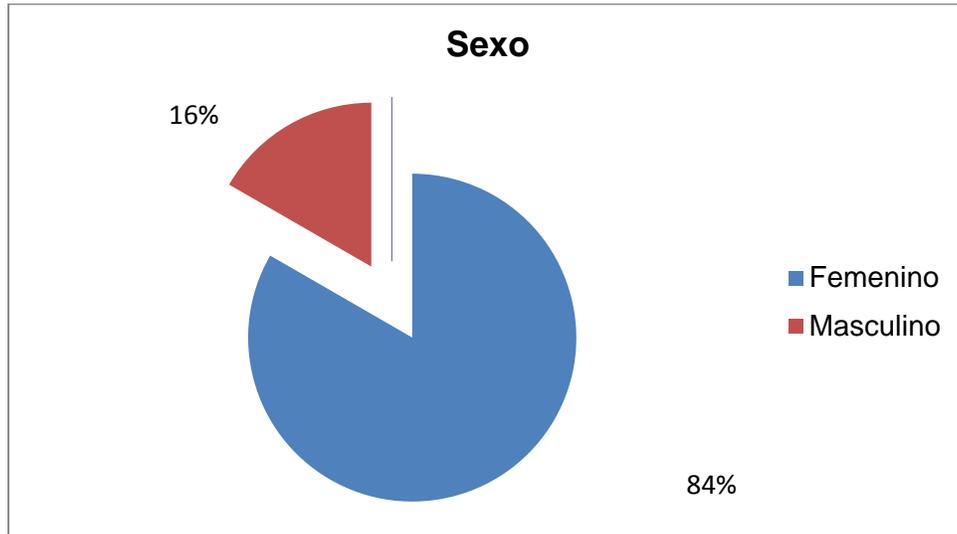
Información sobre los periodistas



4.4 Información sobre los periodistas

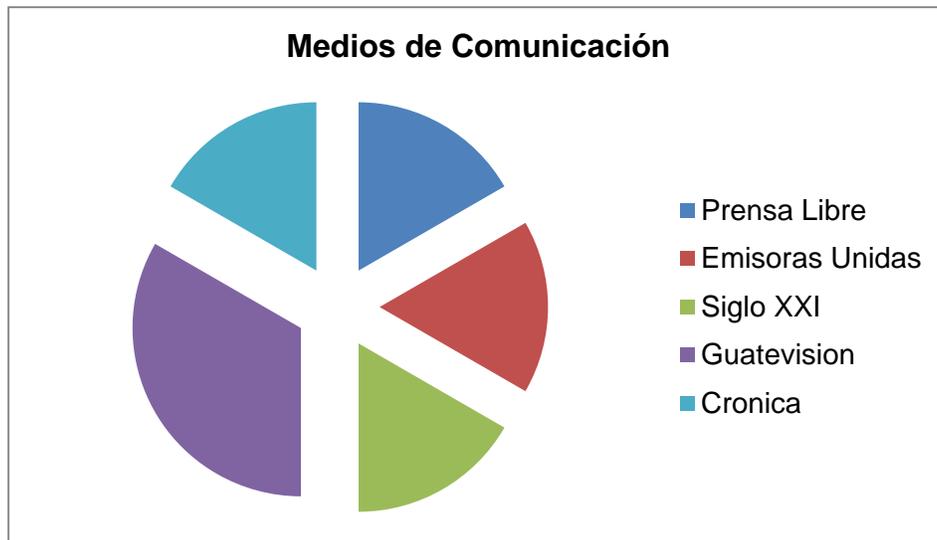
Periodistas se logró obtener información de medios escritos, radio y televisión la que se detalla:

En la pregunta No. 1 clasificación por sexo



Se puede observar que el 84% sexo femenino y el 16% masculino, comprendidos de las edades de 25 a 36 años.

Pregunta No. 2: medios de comunicación encuestados.



Se puede observar que se encuestaron 5 medios de comunicación muy importantes en nuestro medio que aportaron información valiosa para este trabajo de estudio.

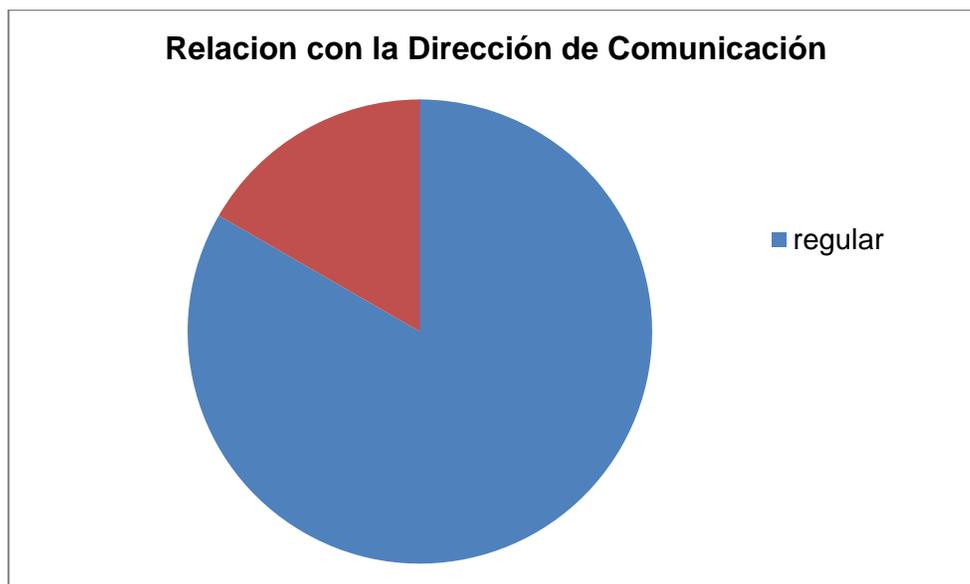


Pregunta No. 3 ¿Cuánto tiempo tiene de realizar sus funciones periodísticas en temas del Ministerio de Relaciones Exteriores?



Se puede observar que el 50% tiene 3 años, el 33% 1 año, y el 17% meses.

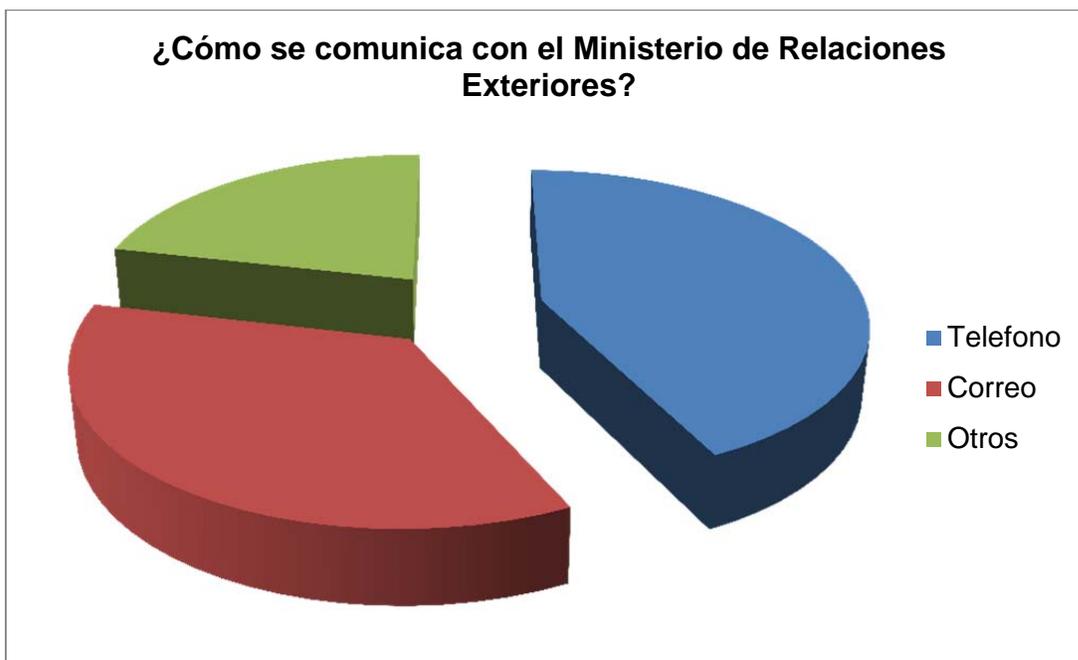
Pregunta No.4 ¿Cómo es su relación con la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores?



El 83% de los encuestados respondieron tener una relación regular con la Dirección de Comunicación y el 17% dijo tener mala relación.

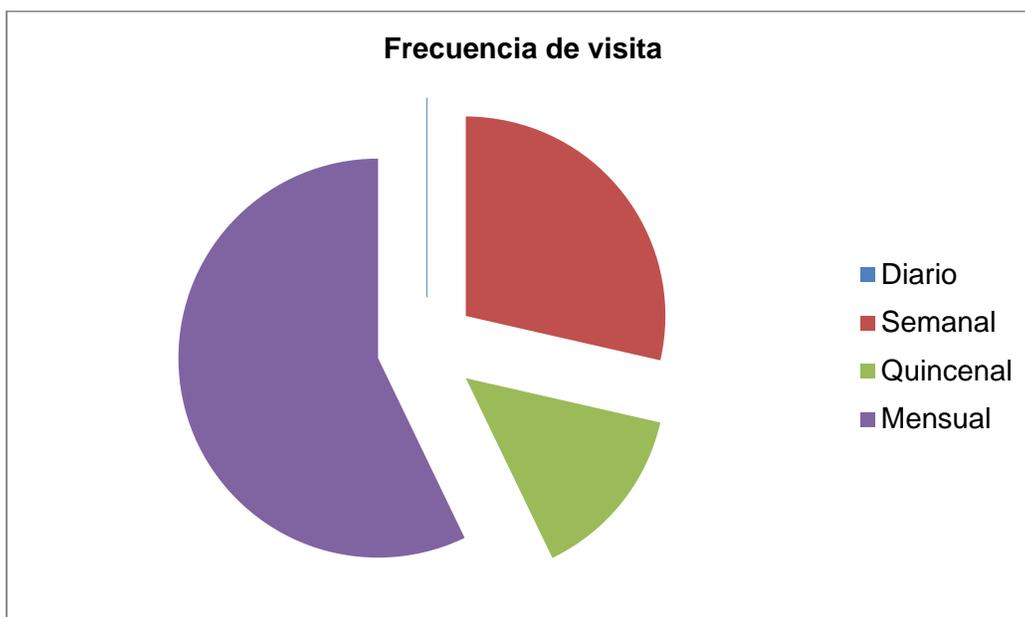


Pregunta No. 5 ¿Cómo se comunica con el Ministerio de Relaciones Exteriores?



El 97% utiliza el teléfono o el correo electrónico para comunicarse con la Cancillería.

Pregunta No. 6 ¿Con qué frecuencia visita el Ministerio de Relaciones Exteriores?



Es notorio que el 65% contestó que visitan de manera mensual, el 25% semanal y el 10% quincenal.



Pregunta No. 7 ¿Cuándo usted solicita información al Ministerio esta se le proporciona inmediatamente o en cuánto tiempo?



El 65% de los encuestados dijo que la información que al solicitarla se tarda demasiado, el 25% nunca dan información y el 10% rápidamente.

Pregunta No. 8 ¿Creé usted que la Dirección de Comunicación cumple con su función?



El 70% cree que a veces cumplen su función porque no siempre están en disposición de brindar apoyo e información, el 15% dijo si y el 15% dijo que no.

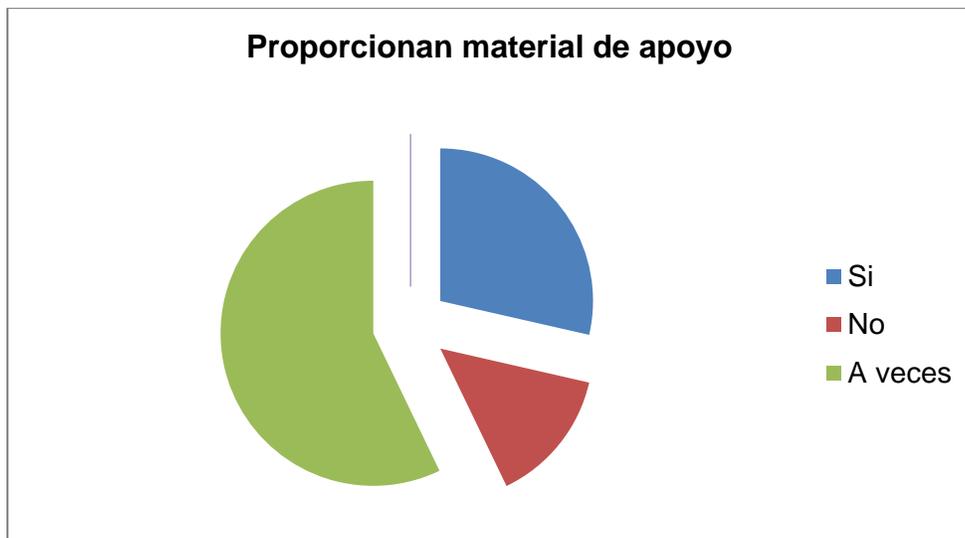


Pregunta No. 9 ¿En qué actividades especiales organizada por la Dirección de Comunicación a participado?



El 83% contestó que han participado en conferencias de prensa que ha convocado la Dirección de Comunicación, y en algunas ocasiones han participado en las otras reuniones descritas.

Pregunta No. 10 ¿Le proporcionan material de apoyo cuando usted lo solicita?



El 65% a veces se ha proporcionado el material, el 25% dijo que si y el 10% que no.

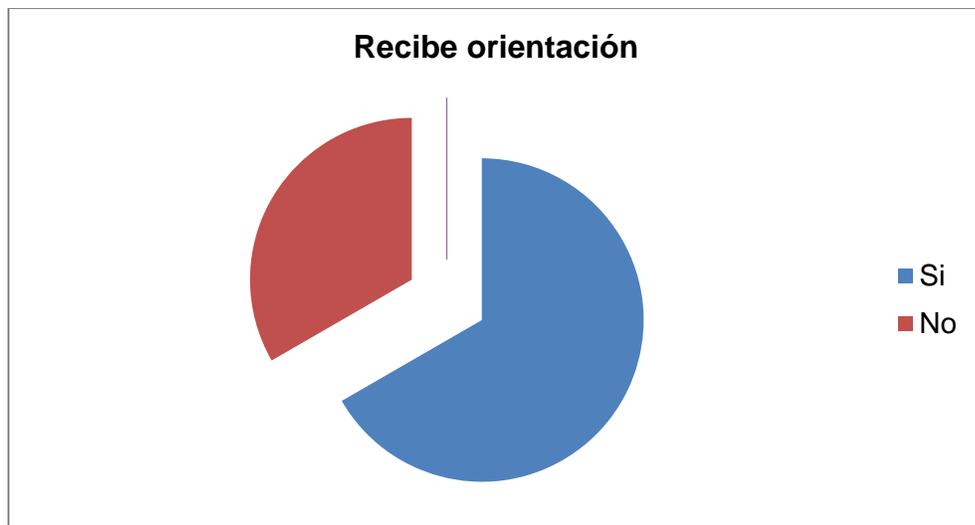


Pregunta No. 11 ¿Tiene una relación de comunicación o de información cuando acude al Ministerio de Relaciones Exteriores?



Vemos que el 50% dijo que si tiene relación sin embargo mencionaron que tiene que realizar solicitudes por escrito, el 33% no y el 17% a veces.

Pregunta No. 12 ¿Recibe la orientación necesaria cuando acude al Ministerio de Relaciones Exteriores?



En este cuestionamiento el 67% dijo que si y el 33% restante dijo que recibe orientación.



Pregunta No. 15 ¿Qué sugerencias daría usted para mejorar la Dirección de Comunicación?

En este cuestionamiento los encuestados hicieron referencia que debe haber una persona que tenga conocimiento que los diversos temas que se ventilan en el Ministerio y atender las solicitudes de los medios de comunicación y brindar la información en el menor tiempo posible.



Análisis No. 4

Información relacionada a las embajadas



4.5. Información relacionada a las embajadas acreditadas en Guatemala

Esta información fue proporcionada por la encargada de la Oficina de Acceso a la información del Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala, debido a que las Embajadas nunca atendieron a la solicitud que se les realizó en su momento, siempre presentaban excusas por la que no atendieron a las solicitudes que se les realizaron de entrevista. Por lo que la información recabada se llevó a cabo en las instalaciones del Ministerio, quienes tienen acceso a ellas.

Las embajadas acreditadas ante el gobierno de la República de Guatemala, se comunican con el Ministerio de Relaciones Exteriores personalmente, por medio de Notas Verbales y por las vías electrónica y telefónica.

Las Notas Verbales deben ser dirigidas al Ministro de Relaciones Exteriores, quien desde su despacho margina a la oficina correspondiente. Al darse la respuesta a la solicitud de audiencia debe realizarse por la misma vía.

La comunicación electrónica y telefónica de las Embajadas a los funcionarios de Cancillería o de Cancillería a las Embajadas es únicamente, después de haber conversado sobre el tema a tratar y darle seguimiento.

En relación a las Embajadas, no es necesario que las audiencias o comunicaciones pasen por la Dirección de Comunicación, sino que, según el tema a tratar los Embajadores acreditados en Guatemala o en ausencia de ellos, el funcionario delegado se ponen en contacto directamente con los Directores Generales de las Direcciones Generales del Ministerio de Relaciones Exteriores las cuales son:

Dirección General de la Cancillería – DIGRAL -,

Dirección General de Asuntos Jurídicos, Tratados Internacionales y Traducciones –DIGRAJUTT - Dirección General de Límites y Aguas Internacionales,

Dirección General de Relaciones Internacionales, Multilaterales y Económicas – DIGRIME -,

Dirección General de Relaciones Bilaterales - DIGRIB -y la Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático – PROTOCOLO –



Si por alguna causa justificada no está en funciones el Director General encargado del tema delega al Director ó Subdirector quienes juntamente con el técnico encargado de la mesa temática trabajan la solicitud de la Embajada.

Las Embajadas tienen mayor comunicación con las siguientes Direcciones Generales:

En DIGRIME se llevan los temas de Integración, Cooperación, Política Económica, Organismos Internacionales, Derechos Humanos.

En DIGRIB se llevan las mesas de relaciones bilaterales con los países con los cuales Guatemala tiene relación diplomática y está dividida en Subdirecciones de América del Norte, América del Sur, Asia, África y Oceanía, Centroamérica y Europa.

PROTOCOLO, es la encargada de llevar el tema de las visitas oficiales.

La Dirección de Comunicación tiene mayor relación con las Embajadas acreditadas en Guatemala cuando se lleva a cabo una visita oficial tanto del extranjero a nuestro país o de Guatemala al mundo, ya que es la oficina que se encarga de:

- Acreditar a los periodistas que nos visitan
- Conferencias de Prensa
- Comunicados oficiales
- Elaboración de boletines

Para posteriormente, enviarla vía electrónica a toda la Cancillería como a las Embajadas de Guatemala acreditadas en el exterior.



La acreditación de los periodistas, tanto nacionales como extranjeros en visitas oficiales o reuniones de trabajo para que puedan ingresar a los salones, en donde se desarrolla la actividad, previa coordinación con la Dirección de Comunicación Social y el encargado de prensa de la Embajada.

En las conferencias de prensa el vocero de la cancillería es el encargado de llevar a cabo la actividad y en coordinación con los despachos superiores se aceptarán de 3 a 5 preguntas por medio y responderá el responsable del tema.

Los comunicados oficiales se suben a la página web del Ministerio, para conocimiento de nacionales y extranjeros.



Conclusiones

1. Después de haber realizado el diagnóstico en la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores, se pudo constatar que no existe un departamento de relaciones públicas y una estructura necesaria para su funcionamiento, tanto dentro como fuera del Ministerio, únicamente se dedica a organizar conferencias de prensa u otras actividades a nivel externo, y que por lo tanto no tienen un interés por los públicos internos.
2. La Dirección de Comunicación del Ministerio funciona como un departamento de información, casi siempre hacia fuera. La comunicación que mantiene con periodistas y otras instituciones es de manera informal, utilizando casi siempre el teléfono y el correo electrónico como medios de comunicación. No existe una actividad de diálogo entre la Dirección de Comunicación y los públicos externos.
3. Basándose en los resultados del diagnóstico se determinó que no existe una comunicación fluida, ya que muchos funcionarios y empleados no conocen al Director de este departamento. Al ser encuestados, el 76% indicó que la Dirección no se comunica con ellos, únicamente en ocasiones muy especiales, asimismo, esta no le da la importancia que merece, a la comunicación que debe existir entre el departamento y sus públicos. Esto no permite que exista un ambiente agradable a nivel interno y que la imagen de la institución a nivel externo sea 100% positiva.
4. Los medios de comunicación escritos, radiales y televisivos son un enlace entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la población, porque ellos son los que notifican a la población sobre la labor del Ministerio ante las misiones en el exterior. Como es el caso de los Consulados; Migraciones; temas de política cooperación, intercambios culturales, económicos, desarrollo y paz del país con otras naciones.



5. En el Ministerio de Relaciones Exteriores, por políticas de Estado y seguridad, algunos temas son confidenciales, hasta no haber logrado las metas que se proponen, no las dan a conocer antes del tiempo estipulado, a la población lo que no permite que los medios de comunicación ingresen sin que se les notifiquen. Dando a conocer a los medios y a la población en el tiempo que ellos consideren adecuado.



Recomendaciones

- El ministro de Relaciones exteriores le debe dar importancia a las relaciones públicas, para el desenvolvimiento de las relaciones Internas como externas, para tener mayor éxito en todo el trabajo que realiza ya que es la imagen del país, a nivel nacional e internacional.
- Es importante que en la Dirección de comunicación se capaciten a los funcionarios antes de tomar el cargo, para que le permita tener una visión clara de cómo se debe transmitir la información a los medios de comunicación para que, la población esté informada de lo que acontece tanto a nivel nacional e internacional.
- El Ministerio de Relaciones Exteriores debe de cambiar su estructura mejorando la Dirección de comunicación, tomando en cuenta las relaciones pública y a provechar la capacidad de todos los funcionarios de las diferentes unidades y cuente con dos asesores especializados en los temas de comunicación, para poder brindar una información prudencial a los medios de comunicación, esto le permitirá al Ministerio de Relaciones Exteriores una buena comunicación a nivel general.
- Debe realizarse con más frecuencia ruedas de prensa, panfletos informativos del trabajo que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores para tener más relación con los públicos externos.
- Las misiones diplomáticas deben contar con un responsable para que informe de lo básico a la población, (estudiantes universitarios de comunicación, de ciencia política y de ejercicio profesional supervisado) porque muchas veces por las agendas de trabajo que tienen los embajadores, no es posible que puedan brindar una entrevista o ayudar a las personas, que se están preparando académicamente en temas afines.



Capítulo V

PROPUESTA



Capítulo V

Propuesta para ampliar la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En la investigación realizada se detectó que la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores, tiene algunos problemas en lo que se refiere a la comunicación, y a los medios que utiliza para comunicarse a nivel interno y a nivel externo por esta razón debería existir una dirección mejor equipada, más personas especializadas en comunicación y una oficina amplia (ubicación), para que se planifique y ejecuten actividades, capacitaciones y proyectos que involucren tanto a los empleados a nivel externo, como a periodistas y en determinado momento hacia las embajadas, cuyo objetivo sea lograr la difusión efectiva de los mensajes relativos a la gestión y desarrollo del Ministerio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

5.1 Justificación de la propuesta

En el Ministerio de Relaciones Exteriores, para mejorar la imagen de la institución se recomienda que fortalezca la Dirección de Comunicación y que mejore la Comunicación con las distintas instancias a las que se dirige.

El éxito de toda Dirección de Comunicación, depende en gran parte, de la coordinación con otros departamentos de su propia dependencia, con el personal de la misma y con otras misiones ajenas a ella. (El ideal de las Relaciones Públicas).

El departamento de Comunicación debe ser una unidad profesional-administrativa, cuya función principal sea mantener y mejorar la imagen pública e institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto a nivel interna como externa, haciendo uso de los recursos institucionales, herramientas mediáticas y trabajar en equipo para cumplir con su función exitosamente.

En la Dirección de Comunicación se debe concentrar todo tipo de Información que se genere en el Ministerio de Relaciones Exteriores, que sea de



interés para todo público y luego debe transmitirse a los interesados evitando confusiones y pérdida de tiempo y recursos de ambas vías a través de un portavoz que sea especializado en Comunicación.

Además, dentro de una institución, la comunicación interna sirve para que sus miembros estén enterados del trabajo de los demás, que tengan un mayor grado de compromiso con el trabajo, se sientan animados y expresen sus ideas, para mejorar la calidad del trabajo.

La Dirección de Comunicación debe conocer perfectamente la Misión y la visión, aplicar el reglamento que lo rige como tal, y debe tener claro sus objetivos, misión y visión. El personal debe ser capacitado e interesado en los quehaceres del Departamento, tanto interno como externo, para lo que se propone lo siguiente:

Comunicación interna:

Que la Dirección de Comunicación conozca a todo el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores a nivel interno.

Capacitar tanto a los funcionarios de planta Central como a los del Exterior. Sin hacer excepciones. Eso significa a los operativos, secretarias, técnicos, administrativos y Diplomáticos.

Crear, fortalecer y mantener una buena imagen institucional

Fomentar valores éticos dentro del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, como liderazgo, lealtad, honestidad, responsabilidad, comunicación e información, respecto a identidad, equidad, entusiasmo y servicio.

Fomentar buenas relaciones entre autoridades y empleados para lograr corregir información y falsos rumores.

Mantener una comunicación directa, no solo con Directores, Asesores y Subdirectores, sino que también con los jefes de unidad, realizando visitas y



trasladando información por escrito o por otro medio, de actividades de interés general o de unidad.

En caso de las relaciones externas, el propósito esencial es dar a los ciudadanos la información precisa y fidedigna, lo que permite no atropellar los derechos de ninguno y además permite desenvolverse en una sociedad libre.

La persona que tenga a su cargo la Dirección de Comunicación debe ser un funcionario competente y líder en el departamento de Comunicación, porque se requiere de precisión, responsabilidad, capacidad de trabajar en equipo y poseer aptitudes de supervisión, para mejorar la calidad del trabajo y la imagen de la institución.

Deben trabajar de cerca todos los temas de las diferentes Dirección del Ministerio de Relaciones Exteriores, para discutir y revisar los informes o diferentes actividades que se realizan dentro de la institución, para que al transmitirla esta sea fidedigna, clara y precisa para no llegar a los malos entendidos.

El Director de Comunicación, debe contar con asesores en los diferentes temas para saber qué información es política, diplomática, seguridad y de acceso para la población. Ya que la información de política diplomática es de suma importancia y se sabe que es de seguridad del Estado, resguardar los intereses de la Nación.

Los Asesores deben ayudar al encargado de Comunicación en la redacción de informes, y a lo largo de todo proceso en los distintos temas.

Apoyar en los puntos fuertes, deben de fomentar la independencia y compartir el control de todo lo relacionado al Ministerio de Relaciones Exteriores., Trabajando unidos durante todo el proceso de la información y proyectos, les permitirá producir mejor el trabajo de la Cancillería, las revisiones de informes de los proyectos tendrán hasta una mejor presentación, lo cual permitirá trasladarla con tiempo prudencial, tanto a los funcionarios que la requieran como a los periodistas, o personas ajenas que lo requieran.



Los asesores y el Director de Comunicación, deben de estar en sintonía como también los funcionarios de la cancillería y los de las embajadas para evitar malos entendidos en el entorno externo e interno, del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En la supervisión, los jefes de unidad deben buscar el modo de obtener del personal a su cargo, una realimentación sobre todo su desempeño. Esto puede lograrse en conversaciones informales o pidiendo a los empleados que respondan un cuestionario anónimo. En otra forma, los jefes deben insistir en que su personal se mueva en un ambiente agradable, donde la comunicación sea la principal herramienta.

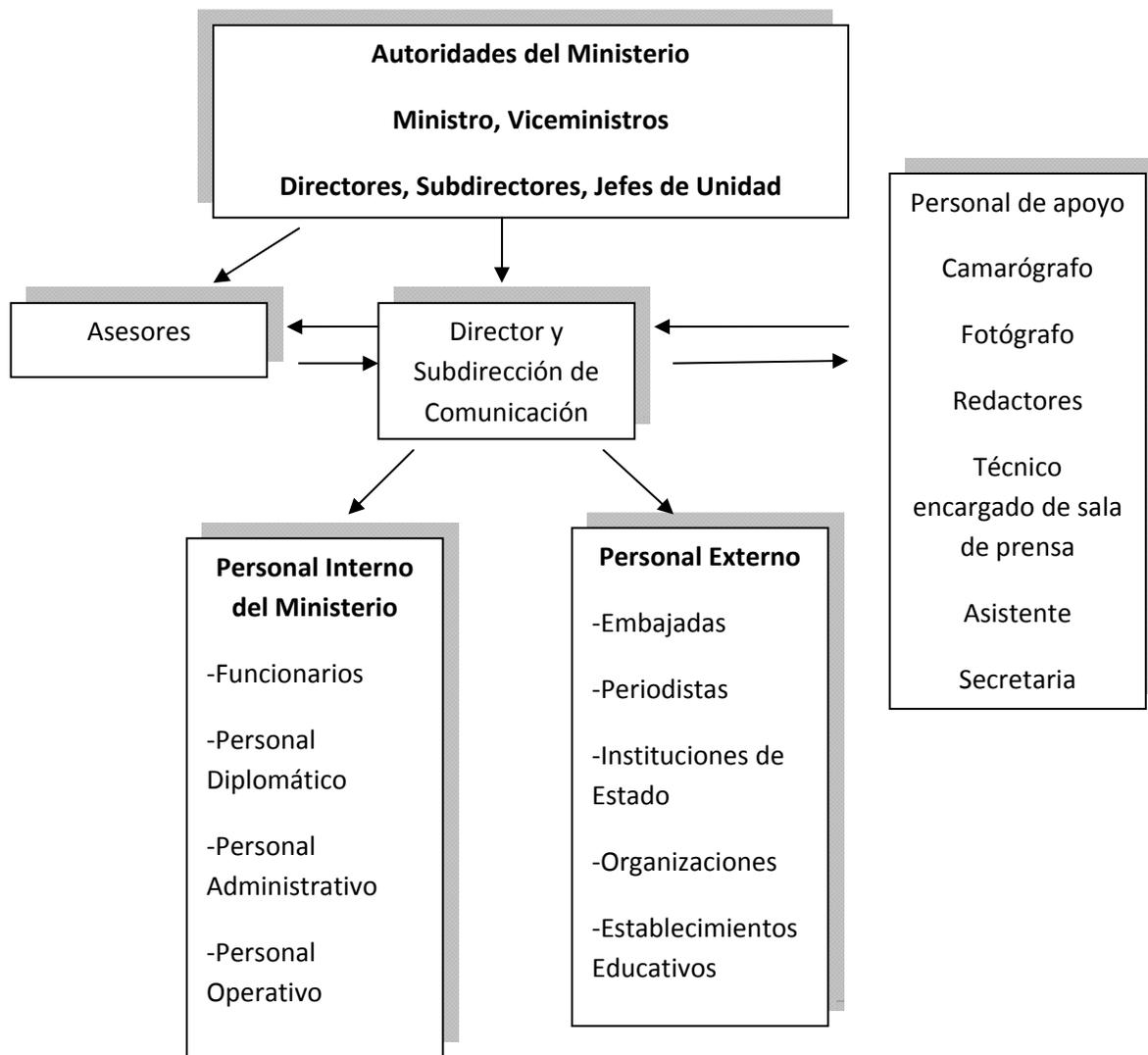
El encargado de Comunicación debe prestar mucha atención tanto al personal como a los medios de comunicación para verificar, cuál es el momento más oportuno para entablar un proceso de comunicación. También hacer todo lo posible por mejorarlo, elogiando los éxitos y prestar atención en los logros notables y reconocer que el buen trabajador es un recurso adecuado para hacer que prolifere una buena relación tanto interna como externa.

Debe saber interpretar la opinión pública y las tendencias del pensamiento político, económico, social, para los altos niveles de dirección.

Debe elaborar políticas de comunicación dirigida a cada una de los públicos.



Esquema de la Dirección de Comunicación



Este cuadro representa como debe de trabajarse en la Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Fuente elaboración propia.



La Dirección de Comunicación debe desarrollar cinco áreas

1 La Dirección de Comunicación	2 La Información	3 Las Relaciones Internas	4 Las Relaciones Externas	5 La Producción
<p>Coordinación de Actividades Interpretación de la opinión pública. Relación con consultores externos y supervisores. Asesoría. Elaboración de políticas. Relación con altos niveles (medios de comunicación, autoridades, servicio diplomático, etc.</p>	<p>Elaboración de comunicados, gacetillas, convocatorias o desplegados para su publicación en los medios de comunicación. Organización de conferencias de prensa. Atención a la prensa. Asesoría en medios a todas las áreas de la institución. Monitoreo de medios informativos para detectar información relacionada a la institución o de interés a la misma. Elaboración de discursos para los altos directivos, para ser pronunciado durante eventos internos y externos.</p>	<p>Elaboración de Diagnósticos. Elaboración de auditoria de comunicación interna. Organización de eventos institucionales, recreativas, culturales, de inducción, de información, etc. Edición de las publicaciones (manuales, de inducción, revistas internas, etc.) Desarrollo de la historia gráfica y documental de la organización.</p>	<p>Realización de sondeos de opinión pública para evaluación de imagen institucional Preparación, implantación y evaluación de programas de comunicación interinstitucional externos. Elaboración y actualización del directorio general de públicos de la institución. Control de membresía institucional de organismo representativo. Edición de las publicaciones destinadas a públicos externos. Mantenimiento de una relación permanente con entidades afines y con todas aquellas de interés para la organización y Coordinación de la participación en eventos interinstitucionales,</p>	<p>Producción de todas las publicaciones Producción de todos los apoyos gráficos que requiera la Dirección, (papelería, señalización, display, etc. Producción de la información de los medios de comunicación. Preparación, producción, seguimiento de evaluación conferencias de prensa, noticias y actividades de la institución. Desarrollo de proyectos de normas para identificar a la institución.</p>

Fuente: elaboración propia



La Dirección de Comunicación para la divulgación de la información, puede hacerlo de la siguiente manera:

Comunicación Interna	Comunicación Externa
Memorándum Correo electrónico Cartel Circulares Fotografías Guías Tableros de aviso Programaciones Informes quincenales Boletines Festividades Cívicas Folletos instructivos Folletos Institucionales Agendas y Calendarización de actividades	Cartel Fotografía Guías Programaciones Boletines Festividades Cívicas Celebraciones Folletos Informativos Anaqueles informativos Comunicados

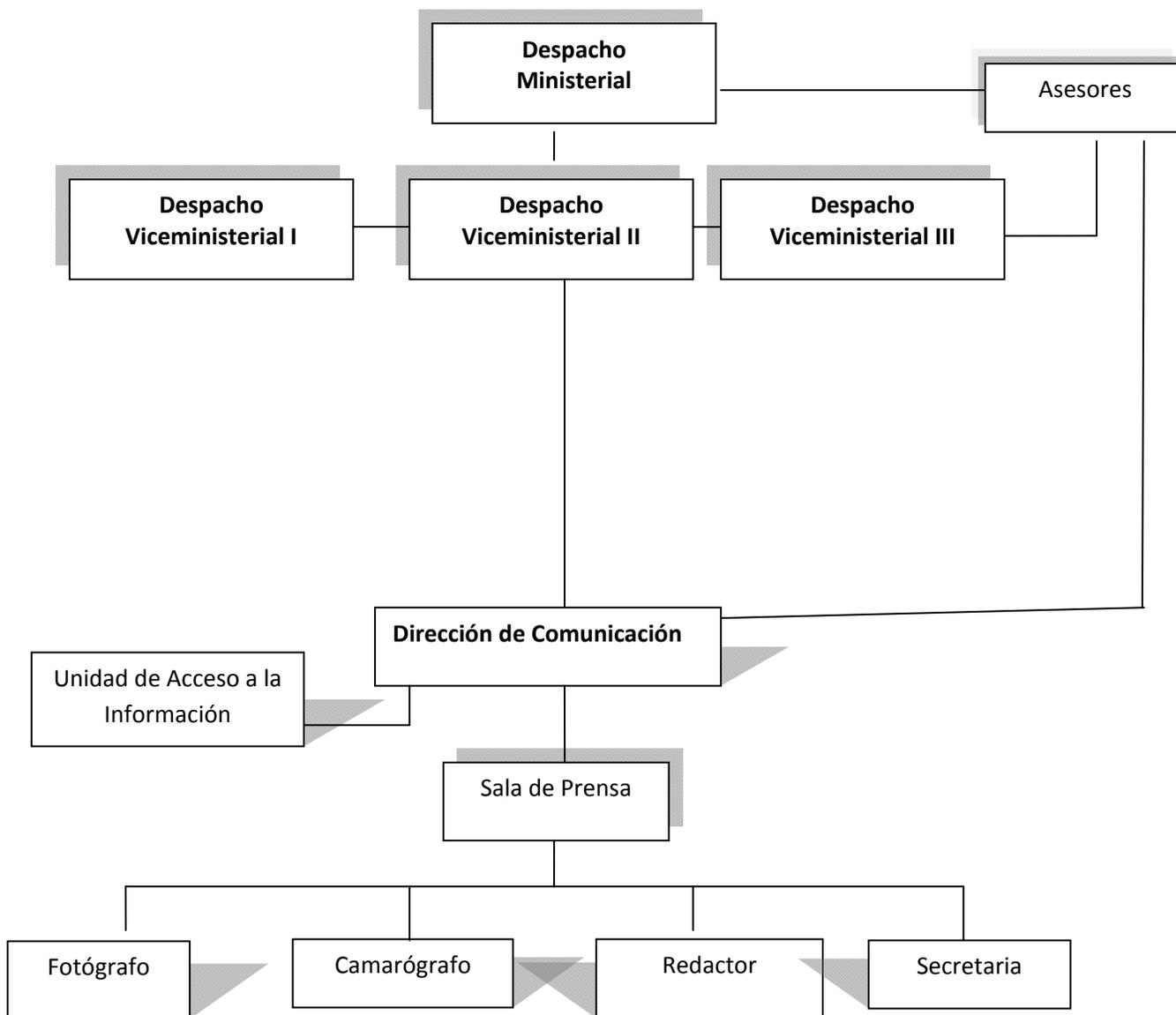
El trabajo de la Dirección de Comunicación implica equilibrar muchas relaciones: Con funcionarios de Gobierno, con el resto del personal de alto nivel del Ministerio de Relaciones Exteriores, con Funcionarios Diplomáticos, con los funcionarios y empleados, tanto técnicos, personal administrativo, con la prensa y los usuarios del Ministerio.

Debe de mantener informado a sus colegas sobre lo que le interesa a las personas, medios de comunicación, y otros.

Si se llega a dar buenas relaciones internas, esto permitirá enfocarse en forma externa, que es una institución sólida y veraz.



Como debe ser la Dirección de Comunicación



Este Organigrama representa cómo debe de ser dirigida la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores.



Bibliografía

1. Andric, Ivo. 2000. ¿Quiénes son los diplomáticos? Revista Mexicana de Política Exterior No. 60. Secretaría de Relaciones Exteriores, Instituto Matías Romero, -- México, Nueva Época. 232 p.
2. Barahona Ortiz, Mynor René. 2011. “Diagnóstico y Propuesta de Relaciones Públicas en la Dirección General de Migración”, Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. – Guatemala. 102 p.
3. Bonilla Gutiérrez, Carlos. 1988. La Comunicación, Función básica de las relaciones públicas. 1ra. Edición. -- México, Editorial Trillas. 120 p.
4. Bonilla Gutiérrez, Carlos. 2001. La Comunicación, Función básica de las relaciones públicas. 2da. Edición. -- México, Editorial Trillas. 109 p.
5. Cahier, Philippe. (1965) Derecho Diplomático Contemporáneo. -- Madrid. Ediciones Rialp, S.A. 15-30 p.
6. De la Pedraja, Daniel. 1995. Diplomacia de Conferencias Terminología, Primera edición, -- México, Secretaría de Relaciones Exteriores. 46 p.
7. Enciclopedia Británica Publishers, Inc. (1989-1990) “Enciclopedia Hispánica – Macropedia” Vol. 4 Editorial Casablanca Cuy de la Enciclopedia Británica, México.
8. Girón Santos, Jakeline Iveth. 2011. “Las relaciones públicas del Registro de Información Catastral de Guatemala (RIC) ante situaciones de crisis”. Tesis



- de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala –Guatemala. 83p.
9. Gran enciclopedia Larousse, Pli-Rema, 1971, tomo decimosexto, -- España.1028 p.
 10. Guzmán Morán, Juan Carlos. 2003. “Diagnóstico comunicacional y propuesta adaptada a los mecanismos de divulgación de la Dirección General de Investigación de la Universidad de San Carlos”. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala -- Guatemala, 15, 16 y 17 p.
 11. Interiano, Carlos. 2013. “Semiología y Comunicación” Editorial Estudiantil Fénix. Guatemala, 9 – 12 p.
 12. Lemus de la Cruz, Ricardo Benito. 2012. “Las Relaciones Públicas en el Cuerpo de Bomberos Municipales de la Ciudad de Guatemala”. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala –Guatemala. 77p.
 13. Martínez Galindo de Luna, Lorena Yaneth. 2008. “Las Relaciones Públicas: Caso Consulado de Panamá en Guatemala”. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala -- Guatemala: USAC, 58p.
 14. Ministerio de Relaciones Exteriores – MINEX-. 2003. Memoria de Labores período 2000-2003. -- Guatemala,.154 p.



15. Ministerio de Relaciones Exteriores – MINEX-. mayo 2006. “Información Básica sobre el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala”. -- Guatemala, C.A..
16. Ministerio de Relaciones Exteriores - MINEX-2010. “Plan Operativo Anual del Ministerio de Relaciones Exteriores. – Guatemala. p. 8-10
17. Ministerio de Relaciones Exteriores. 2011, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores. -- Guatemala. MINEX. 77p.
18. Morales Lama, Manuel. 2000. Diplomacia Contemporánea, Teoría y Práctica para el ejercicio profesional, Fundación Antonio M. Lama Santo Domingo. 4ta. Edición. -- República Dominicana. Editora Centenario, S.A., 654 p.
19. Philip, Lesly. 1971. “Manual de Relaciones Públicas”, Barcelona; Ediciones Martínez Roca, S.A.
20. Prieto Castillo, Daniel. 1985. Diagnóstico de Comunicación. 1ra. Edición. – Alemania. E. Belén. p. 39.
21. Real Academia Española. 2001. Diccionario de la Lengua Española, Vigésima Primera Edición 1992. -- España. p. 1 y 372.
22. Rodríguez, Javier. 2007. Guía de elaboración de diagnóstico. --Argentina. Cauqueva. 12 p.
23. Scott Jones, Philip, 2005. “Manual de Manejo de conflictos”. -- Guatemala. Asociación Alianza para un Mundo Justo. p. 47.



24. Serna Gómez, Humberto. 2003. Gerencia Estratégica – Planeación y gestión estratégica: Teoría, metodología, Incluye guía para el diagnóstico estratégico. 8 Edición. -- Bogotá, D.C. 3T Editores. 25, 34, 36 y 37 p.
25. Umeres, Humberto. Abril- junio 2003. Relaciones Internacionales: Anotaciones acerca de algunos conceptos fundamentales, Revista de Política Internacional, No. 72. Academia Diplomática del Perú.
26. Velázquez López, Suni Elizabeth. 2012 “Diagnóstico del Funcionamiento del Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Villa Canales”. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala -- Guatemala: USAC, 90p.

E-grafía:

1. Ferrer, Eulalio. (2013) Razón y Palabra. Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación. 22 de julio de 2013.
http://www.razonypalabra.org.mx/N/N83/M83/06_Bonilla_M83.pdf,
2. González, J., y Hernández, Z. (mayo, 2003). *Paradigmas Emergentes Y Métodos De Investigación en el Campo de la Orientación*. Extraído el 20 de octubre de 2005.
<http://www.geocities.com/seminarioytrabajodegrado/Zulay2.html>
3. Ministerio de Relaciones Exteriores, (2013) “Organigrama”. 8 de julio 2013.
www.minex.gob.gt



4. Portal de Relaciones Públicas. (2013) Definiendo las Relaciones Públicas, obtenido el 21 de julio de 2013. www.rrpnet.com.ar/defrrpp.htm.
5. ¿Qué son las Relaciones Públicas? <http://deslideshare.net>, 22 de julio de 2013.
6. Relaciones Públicas & Comunicación –ACP. (2013) Relaciones Públicas Obtenido el 22 de julio de 2013. www.relacionespublicas.wikispaces.com.
7. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. (2011)Relaciones Públicas, Ventajas y Desventajas. 22 de julio de 2013. (documento en PDF) docencia.izt.uam.mx/sgpe/files/users/uami/love/Marketing_II/.../17.pptx.



ANEXOS



Dirección de Comunicación



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

INVESTIGACIÓN: DIAGNÓSTICO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE GUATEMALA -MINEX-

Dirección de Comunicación

A través de esta encuesta se solicita información que será utilizada para reforzar el trabajo de investigación, por lo que se le suplica que sus respuestas sean sinceras y objetivas.

1. Sexo: m___ f___

2. Años de laborar en el Ministerio _____

3. Años de Laborar en la Dirección de Comunicación _____

4. ¿Cuáles son los objetivos de la Dirección de Comunicación?

5. ¿Tiene Visión y Misión la Dirección de Comunicación?

Sí ___ No___

6. ¿Sí su respuesta es positiva indicar cuál es su función y Misión? _____

7. ¿Con qué frecuencia planifica la Dirección de Comunicación?

A diario___ semanal___ Quincenal___ Mensual___ Anual___

8. ¿Qué actividades realiza la Dirección de Comunicación durante el año?

a. Nivel interno _____



b. Nivel externo _____

9. ¿Qué medios utilizan para comunicarse a nivel interno?

Circular __ memorándum __ correo electrónico __ teléfono __ otros __

10. ¿Con qué frecuencia se comunica con los empleados?

diario __ semanal __ quincenal __ anual __

11. ¿Conoce usted el nombre de cada uno de los funcionarios del Ministerio?

todos __ algunos __ ninguno __

12. ¿Qué importancia tiene para usted la Dirección de Comunicación?

a) Interna _____

b) Externa _____

13. ¿Estaría de acuerdo con que se cambie el nombre a la Dirección de Comunicación, por Departamento de Relaciones públicas?

si __ no __

Por qué _____

¡Muchas gracias por su colaboración!



Trabajadores del Ministerio



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

INVESTIGACIÓN: DIAGNÓSTICO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES DE GUATEMALA -MINEX-

TRABAJADORES

A través de esta encuesta se solicita información que será utilizada para reforzar el trabajo de investigación, por lo que se le suplica que sus respuestas sean sinceras y objetivas.

1. Sexo: m___ f___

2. ¿Cuántos años tiene de laborar en el Ministerio? _____

3. ¿Conoce usted al personal que trabaja en la Dirección de Comunicación?
director___ asesor___ camarógrafo___ fotógrafo___ secretaria___ otros___

4. ¿Se comunican con usted a través de la Dirección de Comunicación?
si___ no___

5. ¿Para qué se comunican con usted?
llamada de atención___ reuniones de trabajo___ celebraciones___ otros___

6. ¿Qué medios utiliza la Dirección de Comunicación para comunicarse con usted?
Personal___ circular___ memorándum___ correo electrónico___ circular___ otros___
especifique_____

7. ¿En qué actividades planificadas por la Dirección de Comunicación a participado?



8. La Dirección de Comunicación ¿le ha brindado apoyo para resolver problemas de su departamento?

si ___ no ___

En qué momento _____

9. Le gusta el trabajo que usted realiza en el Ministerio de Relaciones Exteriores

si ___ no ___

¿Por qué? _____

10. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones laborales dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores?

si ___ no ___

11. ¿Mantiene una comunicación armoniosa con sus compañeros de trabajo?

si ___ no ___

12. ¿Qué actividades le gustaría que organizara la Dirección de comunicación

13. ¿Conoce usted sus obligaciones y derechos que tiene dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores?

si ___ no ___

¡Muchas gracias por su colaboración!



Periodistas



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

INVESTIGACIÓN: DIAGNÓSTICO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES DE GUATEMALA -MINEX-

Señores Periodistas, a través de esta encuesta se solicita información que será utilizada para reforzar el trabajo de investigación académica universitaria, por lo que se le suplica que sus respuestas sean sinceras y objetivas.

1. ¿Medio de Comunicación al que pertenece? _____

Sexo: m___ f___

2. ¿Cuántos tiempo tiene de realizar sus funciones periodísticas en temas del Ministerio de Relaciones Exteriores?

3. ¿Cómo es su relación con la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones exteriores?

Excelente___ buena ___ regular ___ mala___ ninguna___

4. ¿Por qué medios se comunica usted con el Ministerio de Relaciones Exteriores?

Teléfono___ correo ___ fax ___ conferencia de prensa ___ otros___

5. Por favor especifique: _____

6. ¿Con qué frecuencia visita el Ministerio de Relaciones Exteriores?

7. ¿Cuándo usted solicita información al Ministerio de Relaciones Exteriores esta se le proporciona inmediatamente o en cuanto tiempo



Diario ___ semanal ___ quincenal ___ mensual ___ anual ___

8. Creé usted que la Dirección de Comunicación cumple con su función

Si ___ No ___ A veces ___

¿Por qué? _____

9. ¿En qué actividades especiales organizadas por la Dirección de Comunicación a participado?

- a. Conferencia de prensa ___
- b. Eventos especiales ___
- c. Binacionales ___
- d. Multilaterales ___
- e. Otros ___ Especifique por favor _____

10. La Dirección de Comunicación ¿Le proporcionan material de apoyo cuando usted lo solicita?

Sí ___ No ___

De qué tipo: _____

11. ¿Tiene una relación de Comunicación o de Información cuando acude al Ministerio de Relaciones Exteriores?

Sí ___ No ___

De que forma: _____

12. ¿Qué sugerencias daría usted para mejorar la Dirección de Comunicación de Ministerio de Relaciones Exteriores? _____



13. ¿Recibe la orientación necesaria cuando acude al Ministerio de Relaciones Exteriores?

Sí ___ No ___

De qué manera _____

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!



Embajadas



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

INVESTIGACIÓN: DIAGNÓSTICO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE GUATEMALA -MINEX-

Excelentísimo funcionario de la Embajada acreditada en Guatemala, a través de esta encuesta se solicita información que será utilizada para reforzar el trabajo de investigación de tesis, por lo que le suplico se sirva responderla

1) ¿Representación Diplomática a la que pertenece?

2) Sexo: m___ f___

3) ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Embajada acreditada en Guatemala?

4) ¿Cómo es su relación con la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones exteriores?

excelente___ buena ___ regular ___ mala___

5) ¿Por qué medios se comunica usted con el Ministerio de Relaciones Exteriores?

teléfono___ correo electrónico ___ fax ___ conferencia de prensa ___ otros___

Por favor especifique: _____

6) ¿Con qué frecuencia visita el Ministerio de Relaciones Exteriores?

Diario ___ semanal ___ quincenal ___ mensual

7) ¿Cuándo usted solicita información al Ministerio de Relaciones Exteriores, esta se le proporciona inmediatamente

Si ___ no___

8) ¿Qué temas son de mayor interés para usted?



políticas___ diplomáticas___ migratorias___ consulares ___ cooperación ___
administrativas ___ otras___

¿Por favor especifique? _____

9) ¿Cree usted que la Dirección de Comunicación cumple con sus funciones?

si___ no ___

¿Por qué? _____

10) ¿Cuando tiene un problema por falta de información en el Ministerio de Relaciones Exteriores a dónde acude?

Secretaría General ___ Dirección de Comunicación ___ Recursos humanos ___ otro ___

11) ¿En qué actividades organizadas por la Dirección de Comunicación a participado?

f. conferencia de prensa___

g. eventos especiales___

h. binacionales___

i. multilaterales___

j. otras ___ especifique_____

12) La Dirección de Comunicación ¿Le proporcionan material de apoyo cuando usted lo solicita?

sí ___ no ___

13) ¿Qué sugerencias daría usted para mejorar la Dirección de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores?_____

14) ¿Recibe la orientación necesaria cuando acude al Ministerio de Relaciones Exteriores?

si ___ no ___

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!