

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**La función del comunicador en dependencias del Ministerio de  
Educación de Guatemala**



Joselyn Carolina Chacón Pirir

Guatemala, junio de 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación



**La función del comunicador en dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala**

Trabajo de tesis presentado por

**Joselyn Carolina Chacón Pirir**

Previo a optar al título de

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor

Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón

Guatemala, junio de 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Director**

Licenciando César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Tribunal Examinador**

Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón

M.A. Silvia Regina Miranda López

Dr. José María Torres Carrera

Guatemala, 15 de junio de 2020  
Orden de impresión  
Ref. CT-Akmg- No. 007-2020

*Licenciada*

*Joselyn Carolina Chacón Pirir  
Carne 2421 38667 0101  
Registro académico 201400371  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12*

*Estimado Licenciada*

*Nos complace informarle que, con base de la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título “LA FUNCIÓN DEL COMUNICADOR EN DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUATEMALA”, se emite la orden de impresión.*

*Apreciaremos que sean entregados en un plazo no mayor de 30 días calendario*

- a) Un ejemplar impreso, un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central*
- b) Dos ejemplares impresos y dos discos compactos en formato PDF en la Biblioteca Flavio Herrera.*

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

*Atentamente,*

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



*Lic. César Augusto Paiz Fernández  
Director ECC*

*Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis*

"Oh Señor, concédeme el don de la palabra.  
Dame una palabra que tenga el calor de la amistad,  
la palabra que tenga un estremecimiento de estupor,  
la palabra que ilumine como una sonrisa,  
la palabra que consuele como una caricia".

*Luigi Pozzoli*

## **Agradecimientos**

A Jesús, mi luz y fuente de vida. Porque de Él viene todo.

A mis padres y hermano por su amor incondicional; por contribuir de forma activa en la materialización de mis sueños.

Al Doctor José Moreno y Licenciado Francisco Caciá, autoridades del Ministerio de Educación -MINEDUC-, por el apoyo en las gestiones administrativas de mi proyecto de investigación.

A los comunicadores y comunicadoras de las Oficinas de comunicación social y Unidades de Divulgación de las dependencias del MINEDUC, por facilitarme el acceso a la información y su fina atención en las visitas de campo.

A Negli Gallardo, por ser mentor en mi proceso universitario; por su objetividad, sencillez y mirada crítica.

Al los docentes Jorge Molina, Allan López, Julio Rossell, Otto Yela, José María Torres y Regina Miranda. ¡Qué bueno coincidir!

A Nohemi Estrada por el acompañamiento en la titánica tarea de la elaboración y presentación de tesis. Por iluminar con su chispa e inteligencia.

Un agradecimiento especial a mi asesor de tesis, Doctor Gustavo Bracamonte, quien con dulzura y sabiduría, guió pacientemente este proceso.

Para efectos legales la autora es la  
única responsable del contenido de este trabajo.

## Índice

Capítulo I.....	1
Marco Conceptual.....	1
1.1. Título del tema.....	1
1.2 Definición del tema.....	1
1.3 Antecedentes del Problema.....	2
1.4. Justificación del Problema.....	3
1.5. Planteamiento del Problema.....	4
1.6. Alcances y límites.....	5
Capítulo II.....	6
Marco Teórico.....	6
2.1 Ministerio de Educación de Guatemala.....	6
2.1.1 Estructura Interna del Ministerio de Educación.....	6
2.1.2 Funcionamiento a Nivel Central.....	7
2.1.3 Funcionamiento a Nivel Departamental.....	7
2.1.4 Dirección de Comunicación Social –DICOMS-.....	7
2.1.5 Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa –DIGEDUCA-.....	9
2.1.6 Comité Nacional de Alfabetización –CONALFA-.....	10
2.1.7 Dirección General de Educación Física -DIGEF-.....	11
2.1.8 Dirección Departamental de Educación de Escuintla –DIDEDUC Escuintla-.....	13
2.2 Definición de Comunicación.....	14
2.2.1.1 La comunicación entre dos personas.....	15
2.2.1.2 La comunicación en instituciones.....	15
2.2.1.3 La sociedad como comunicador.....	16
2.2.1.4 La comunicación intra – institucional.....	16
2.3 Comunicación organizacional.....	17
2.3.1 Comunicación interna.....	18
2.3.2 Comunicación externa.....	19
2.4 Comunicación en las instituciones de gobierno.....	20
2.4.1 Comunicación reactiva.....	20
2.4.2 Comunicación proactiva.....	21
2.4.3. Comunicación contable.....	22

2.5 El Comunicador .....	23
2.5.1 Función social .....	24
2.5.2 Función simbólica .....	24
2.5.3 Función organizativa .....	25
2.5.4 Función cultural .....	25
2.6 El director de comunicación.....	26
2.6.1 El Director de Comunicación y las nuevas tecnologías .....	27
2.6.2 Habilidades del director de comunicación .....	29
2.6.2.1 Habilidades comunicativas.....	29
2.6.2.2 Habilidades directivas .....	29
2.6.2.3 Habilidades interpersonales.....	29
2.6.2.4 Habilidades emocionales.....	29
2.6.3 Funciones del director de Comunicación .....	30
2.7 La oficina de comunicación .....	31
2.8 Comunicación y educación, una relación necesaria.....	32
Capítulo III.....	35
Marco Metodológico .....	35
3.1 Tipo de investigación .....	35
3.2 Pregunta de investigación.....	36
3.3 Objetivos de la investigación .....	36
3.3.1 Objetivo general .....	36
3.3.2 Objetivos específicos.....	36
3.4 Método y su aplicación .....	37
3.5 Técnica.....	37
3.5.1 Técnica de investigación de campo.....	37
3.5.2 Técnica de análisis documental.....	37
3.5.3 Entrevista de profundidad focalizada.....	37
3.5.4 Encuesta .....	38
3.6 Instrumentos.....	38
3.6.1 Cuestionario .....	38
3.6.2 Grabadora.....	38
3.6.3 Formulario de Google .....	38

3.7 Sujetos de la investigación .....	38
3.8 Procedimiento .....	39
Capítulo IV .....	40
4. Análisis de resultados.....	40
4.1 Descripción de las entrevistas realizadas .....	41
4.1.1 Tiempo que los comunicadores llevan laborando para el MINEDUC.....	41
4.1.2 Conocimiento del quehacer de la dependencia .....	42
4.1.3 Puestos de trabajo.....	42
4.1.4 Formación académica de los comunicadores .....	44
4.1.5 Actividades que realizan los comunicadores.....	47
4.1.6 Funciones del jefe o director de comunicación.....	49
4.1.6.1 Según entrevistas realizadas en DICOMS.....	49
4.1.6.2 Según entrevistas realizadas en DIGEDUCA .....	49
4.1.6.3 Según entrevistas realizadas en DIGEF .....	49
4.1.6.4 Según entrevistas realizadas en DIDEDUC- ESCUINTLA.....	50
4.1.6.5 Según entrevista realizada en CONALFA .....	50
4.1.7 Importancia del comunicador.....	50
4.1.8 Funciones de los comunicadores.....	51
4.1.7 Capacidades técnicas y actitudinales.....	54
4.1.8 Estructura organizacional del departamento o unidad.....	56
4.1.9 Relación entre comunicación y educación .....	58
4.2 Encuesta realizada a través del Formulario de Google .....	59
Conclusiones .....	64
Recomendaciones.....	66
Referencias bibliográficas .....	67
Egrafías .....	71
Anexos.....	72
Cuestionario para la entrevista de profundidad focalizada .....	73
Encuesta de Google Docs.....	74
Manual de Funciones, Organizaciones y Puestos de las Direcciones departamentales de Educación – DIDEDUC - .....	76

### **Lista de tablas**

Tabla 1- Calendario de visitas realizadas con sus respectivas ubicaciones.....	40
Tabla 2 - Nombre de los puestos de los comunicadores.....	43
Tabla 3 – Funciones principales de los comunicadores en DICOMS.....	51
Tabla 4 - Funciones principales de los comunicadores en DIGEDUCA.....	52
Tabla 5 - Funciones principales de los comunicadores en DIGEF.....	53
Tabla 6 - Funciones principales de los comunicadores en DIDEDUC- ESCUINTLA....	53
Tabla 7 - Funciones principales de los comunicadores en CONALFA.....	54
Tabla 8 - Capacidades que debe poseer el comunicador que labore para el MINEDUC..	55

### **Lista de cuadros, gráficos u otras ilustraciones**

Cuadro 1 – Estructura organizativa DICOMS.....	8
Cuadro 2 - Estructura organizativa DIGEDUCA.....	9
Cuadro 3 - Estructura organizativa CONALFA.....	11
Cuadro 4 - Estructura organizativa DIGEF.....	12
Gráfica 1 – Años de experiencia de los comunicadores en el MINEDUC.....	41
Gráfica 2 -Formación académica de los comunicadores en DICOMS.....	44
Gráfica 3 - Formación académica de los comunicadores en DIGEF.....	45
Gráfica 4 - Formación académica de los comunicadores en DIGEDUCA.....	46
Gráfica 5 - Formación académica de las comunicadoras en DIDEDUC- Escuintla.....	46
Gráfica 6 - Formación académica del comunicador en CONALFA.....	47
Gráfica 7- Actividades que realizan los comunicadores.....	48

Gráfica 8- Estructura organizacional de la Oficina de Comunicación Social de DICOMS..	56
Gráfica 9- Estructura organizacional de la Oficina de Divulgación de DIGEDUCA.....	
Gráfica 10- Estructura organizacional de la Oficina de Promoción y Divulgación de DIGEF.....	56
Gráfica 11- Estructura organizacional de la Oficina de Comunicación Social de DIEDUC-ESCUINTLA.....	57
Gráfica 12 Estructura organizacional de la Oficina de Divulgación de CONALFA.....	57
	58
Gráfica 13 – Identificación de la entidad a la que pertenecen los comunicadores.....	59
Gráfica 14 - Realización del monitoreo de medios impresos.....	60
Gráfica 15 - Realización del monitoreo de medios digitales.....	61
Gráfica 16 – Realización de tareas de fotografía.....	61
Gráfica 17- Realización de Relaciones Públicas.....	62
Gráfica 18- Realización de tareas de asesoría en materia de comunicación.....	63

## Resumen

<b>Universidad:</b>	Universidad de San Carlos de Guatemala
<b>Unidad Académica:</b>	Escuela de Ciencias de la Comunicación
<b>Autora:</b>	Joselyn Carolina Chacón Pirir
<b>Título de la tesis:</b>	La función del comunicador en dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala
<b>Planteamiento del problema</b>	¿Cuál es la función del comunicador en las dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala?
<b>Técnica</b>	Técnica de investigación de campo, técnica de análisis documental, entrevista de profundidad focalizada y encuesta.
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario, grabadora y formulario de Google.
<b>Procedimiento:</b>	Para obtener la información se realizaron visitas a las cinco dependencias elegidas. Se entrevistó y encuestó a los comunicadores. Se solicitaron los manuales de funciones a través de Información Pública.
<b>Resultados obtenidos:</b>	En la investigación se describen las funciones que realizan los comunicadores en el Ministerio de Educación de Guatemala.
<b>Conclusiones:</b>	La función del comunicador en las dependencias que pertenecen al MINEDUC, es la de englobar las acciones que realiza el Ministerio, para transformarlas en mensajes que serán trasladados a la comunidad educativa y al público en general.
<b>Palabras clave:</b>	Comunicador. Función del comunicador. El comunicador en un ministerio.

## **Introducción**

La comunicación es un hecho de carácter social, ha estado presente desde los inicios de la sociedad y es fundamental para el desarrollo y transformación de los individuos quienes la conforman. A través de ella se comparte información, mensajes e ideas, los cuales inciden en las normas y formas de comportamiento de quienes las reciben.

El comunicador y comunicadora, pueden ejercer su labor en diversas empresas, organizaciones y también en instituciones de gobierno. En la dinámica de las entidades gubernamentales se pretenden generar mensajes que acerquen a la institución con sus grupos de interés dentro y fuera de la institución.

En la presente investigación se indaga sobre la función que realizan los comunicadores y comunicadoras que laboran para dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala MINEDUC, el cual tiene a su cargo la educación del país. Para tener objetividad en la investigación, se eligieron a los comunicadores y comunicadoras que laboran en cinco dependencias que pertenecen al Ministerio de Educación.

Para tener una visión clara sobre el tema a estudiar, en el desarrollo de la investigación se aborda la comunicación desde una perspectiva social, la comunicación en las entidades de gobierno, comunicación organizacional, todo ello para conocer las funciones que realiza el comunicador y la comunicadora en dependencias del MINEDUC.

# **Capítulo I**

## **Marco Conceptual**

### **1.1. Título del tema**

La función del comunicador en dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala

### **1.2 Definición del tema**

El comunicador es el profesional que pertenece a un grupo u organización determinada, quien ejercerá influencia en la forma y dirección en la elaboración y posterior transmisión de los mensajes. El comunicador deberá asegurarse que dichos mensajes respondan tanto a los fines de la dependencia para la que labora, así como para su público objetivo, para ello deberá tener establecidas determinadas funciones.

Es conveniente que el comunicador posea un conocimiento suficiente de las técnicas de gestión empresarial y que sea asertivo en sus relaciones interpersonales, pues en su quehacer diario, tendrá relación directa con los procesos de comunicación interna y externa de la organización en que labore.

El comunicador que se desempeñe en dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala tiene la responsabilidad de coordinar la política educativa, velando por la calidad y la cobertura de la prestación de los servicios públicos y privados de conformidad con la Ley.

Asimismo, debe tener presente que la comunicación es necesaria para llevar a cabo las funciones básicas de la misma, ejemplo de ello, en la coordinación de actividades, para la toma de decisiones y evaluar resultados.

### **1.3 Antecedentes del Problema**

En relación con el presente tema, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, no se encontró una tesis específica que se refiera a la función del comunicador, pero sí se encontraron tres relacionadas a Comunicación dentro del Ministerio de Educación de Guatemala.

Una de ellas, la tesis de Maestría titulada "Impacto de la opinión pública de los resultados de la prueba diagnóstica realizada a los estudiantes de nivel diversificado por el Ministerio de Educación" escrita por Etelvina Jacinto Carrera, en el año 2018. La misma menciona la opinión pública generada sobre el Ministerio de Educación, específicamente en las pruebas diagnósticas, pero no se menciona al comunicador institucional, como tal. (Jacinto Carrera, 2018, pág. 42)

Lucky Antonieta Martínez Bermúdez, en el año 2012, elaboró la tesis de Maestría "Estrategia de comunicación para la Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural (DIGEBI) de Ministerio de Educación" en la que enfatiza "...la comunicación en los servicios no sólo representa un medio para informarnos, sino que también un vehículo para comunicarnos, motivar y educar a los trabajadores". (Martínez Bermúdez, 2012) Martínez realizó el diagnóstico de comunicación organizacional, para identificar las fallas que se presentan dentro de la institución y los flujos de información interna y externa, para posteriormente crear propuestas para fortalecer a la institución.

En el año 2010, Silvia Violeta Arredondo Cospín, elaboró la tesis "Estrategia de gestión para la comunicación organizacional en la Dirección de Cooperación Nacional e Internacional - DICONIME- del Ministerio de Educación", previo a optar al título académico de Maestría.

La tesis de Arredondo concluye en que las personas son quienes hacen a una institución, porque sin ese recurso no existirían las mismas. Estas a su vez, deben estar satisfaciendo sus necesidades para que todas las partes trabajen bajo un fin común y logren los objetivos planteados. (Arredondo Cospín S. V., 2010)

## **1.4. Justificación del Problema**

La comunicación interna y externa son trascendentales en toda entidad gubernamental, pues la comunicación no es un hecho aislado, por el contrario “tiene consecuencias en la planificación estatal, el presupuesto y la evaluación de los programas y otras herramientas de gestión”. (Canel, 2010, pág. 19). A través de la comunicación se establece y mantiene una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de los que la organización depende.

El comunicador se convierte en una pieza clave porque es la persona que tiene a su cargo la gestión de la comunicación interna y externa, y la transmisión eficiente de diversos mensajes. Sumado a esas actividades técnicas, el comunicador tiene que manifestar buenas relaciones interpersonales, es decir, ser asertivo al relacionarse con quienes le rodean, para cumplir a cabalidad la función de gestor y mediador de los procesos comunicativos vinculados con la institución.

Se eligió estudiar la función del comunicador en las dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala por ser la institución responsable del sistema educativo a nivel nacional y su incidencia en la transformación de la sociedad.

Para la objetividad de la investigación se optó por las funciones de los comunicadores y comunicadoras que laboran en los departamentos y unidades de comunicación de cinco dependencias que pertenecen al Ministerio de Educación de Guatemala: Dirección de Comunicación Social -DICOMS-, Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa -DIGEDUCA-, Comité Nacional de Alfabetización -CONALFA-, Dirección de Educación Física -DIGEF- y la Dirección departamental de Educación Escuintla -DIDEDUC Escuintla.

Los comunicadores en formación y quienes integran la comunidad educativa, deben conocer las funciones de un comunicador en las dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala, pues a criterio de Teixidó, refiriéndose a las entidades educativas “la comunicación es el eje central, el motor que le da vida”. (Teixidó I Saballas, 1999, pág. 8)

## **1.5. Planteamiento del Problema**

La comunicación es vital en toda organización, empresa o entidad gubernamental, porque la misma tiene incidencia en cada uno de los departamentos que la conforman y en la percepción que se genera en el público.

Para el presente trabajo se estudió la función que desempeña el comunicador en dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala.

La comunicación es posible en tanto existe un conocimiento común entre los miembros de una comunidad que se precien de ser actores sociales competentes, es decir, capaces de comprender las acciones de otros y las propias. En tal sentido, conocer el papel del comunicador en una entidad que se encarga de la educación del país, cobra importancia.

Según la teoría, el comunicador cumple funciones específicas: la social, la simbólica, la organizativa y la cultural. Están vinculadas a la persona quien comunica, al proceso de comunicación que está en constante movimiento y a los fines establecidos en la institución de la que forma parte.

Para responder a la pregunta ¿Cuál es el papel del comunicador en el Ministerio de Educación de Guatemala?, se indagaron los Manuales de funciones, organizaciones y puestos de la institución y se realizaron visitas de campo para conocer las funciones que desarrollan los comunicadores en el Ministerio de Educación de Guatemala.

## **1.6. Alcances y límites**

Alcances y límites del tema objeto de estudio: La función del comunicador en dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala

Ámbito Geográfico: Ciudad de Guatemala y Escuintla

Ámbito institucional: Ministerio de Educación de Guatemala

(Dirección de Comunicación Social -DICOMS-, Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa -DIGEDUCA-, Comité Nacional de Alfabetización -CONALFA-, Dirección de Educación Física -DIGEF- y la Dirección Departamental de Educación Escuintla -DIDEDUC Escuintla-)

Ámbito Poblacional: Comunicadores que laboran en las dependencias seleccionadas, las cuales pertenecen al Ministerio de Educación de Guatemala.

Ámbito Temporal: Esta investigación se llevó a cabo, del 15 de marzo de 2019 al 8 de noviembre de 2019.

Límites: Se investigó específicamente la función de los comunicadores que laboran en DICOMS, DIGEDUCA, CONALFA, DIGEF, y DIDEDUC Escuintla; todas, del Ministerio de Educación de Guatemala.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Ministerio de Educación de Guatemala**

Según la Memoria de labores del Ministerio de Educación –MINEDUC-, 2017-2018, dicho Ministerio es el ente responsable de “coordinar la política educativa, velando por la calidad y la cobertura de la prestación de los servicios públicos y privados, de conformidad con la Ley”. (MINEDUC, 2018, pág. 9) y la función fundamental del mismo es “...planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar el proceso educativo a nivel nacional en sus diferentes modalidades”. (MINEDUC, 2018, pág. 9)

Como ente rector de la educación, el Ministerio de Educación, desarrolla una serie de programas, proyectos, actividades y acciones para dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de la República, la Ley de Educación Nacional y leyes relacionadas. (MINEDUC, 2018, pág. 9)

El fundamento legal del Sistema Educativo Nacional, está en la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos del 71 al 81, Sección cuarta, Título II, Capítulo II, en el cual se indica en el Artículo 71 “la obligación del Estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna”. (Constitución Política de la República de Guatemala, 2016, pág. 19) Asimismo, declara que los habitantes tienen el derecho y la obligación de recibir educación gratuita en los niveles Inicial, Preprimaria, Primaria y Básico, dentro de los límites de edad que fije la ley.

##### **2.1.1 Estructura Interna del Ministerio de Educación**

Según se expresa en la Memoria de Labores del Ministerio de Educación, la estructura Interna del Ministerio y las funciones de cada Dirección, se encuentran descritas en el Acuerdo Gubernativo 225-2008, “Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación”. (MINEDUC, 2018, pág. 54)

### 2.1.2 Funcionamiento a Nivel Central

De acuerdo con la Memoria de Labores, se busca brindar una atención desconcentrada y oportuna. El Ministerio de Educación en el nivel central, está integrado por:

- Despacho Superior
- 4 Vice-Despachos (Vice-Despacho Técnico, Vice-Despacho Administrativo, Vice-Despacho de Educación Bilingüe e Intercultural y Vice-Despacho de Diseño y Verificación de la Calidad Educativa).
- 28 unidades ejecutoras (13 con funciones sustantivas, 11 con funciones de apoyo administrativo, 2 con funciones de apoyo técnico, 1 con funciones de control interno y el Consejo Nacional de Educación). (MINEDUC, 2018, pág. 53)

### 2.1.3 Funcionamiento a Nivel Departamental

El Ministerio de Educación, tiene presencia en los 22 Departamentos de la República de Guatemala, cuenta actualmente con 25 Direcciones Departamentales de Educación. “En el caso del Departamento de Guatemala, dadas las características especiales y con el objetivo de mejorar los servicios educativos existen 4 Direcciones siendo estas: Guatemala Norte, Guatemala Sur, Guatemala Oriente y Guatemala Occidente”. (MINEDUC, 2018, pág. 53)

A continuación, se dan a conocer las cinco dependencias que fueron tomadas en cuenta para la investigación, haciendo una entrevista de profundidad a sus comunicadoras y comunicadores.

### 2.1.4 Dirección de Comunicación Social –DICOMS-

En el Ministerio de Educación, se creó la Dirección de Comunicación Social (DICOMS). El Ministerio de Educación, en su página oficial, destaca que dentro de los objetivos de la DICOMS, están el analizar las percepciones y necesidades de las audiencias objetivo, mantener una comunicación ágil, fluida y oportuna, además debe establecer redes de información-comunicación hacia la comunidad educativa, coordinar el desarrollo de campañas divulgativas e informativas, prevenir y manejar crisis institucional, planificar y desarrollar actos cívicos y ceremoniales y manejar profesionalmente la imagen interna y externa del Ministerio de Educación. <http://www.mineduc.gob.gt/DICOMS/> Recuperado el 5 de febrero de 2019.

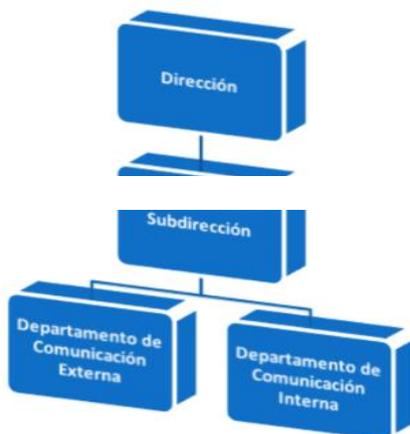
También en la página institucional, se afirma que podrá denominarse con las siglas DICOMS, a la dependencia del Ministerio de Educación responsable de fortalecer los niveles institucionales de comunicación, tanto a nivel interno, como con los distintos actores de la comunidad educativa nacional y la opinión pública.

La DICOMS, tiene funciones específicas que debe cumplir, como institución que depende del Ministerio de Educación; la primera es el asesorar al Ministerio en la formulación de políticas de comunicación, también debe establecer, canalizar y coordinar las relaciones con los medios de comunicación nacional e internacional e informar a la opinión pública sobre la gestión del Ministerio de Educación.

Se espera que cumpla con editar documentos institucionales que el Despacho Ministerial le encomiende; tendrá que diseñar estrategias de comunicación y difusión de las políticas y objetivos del Ministerio de Educación y lograr su efectiva aplicación a lo interno y externo y coordinar y promover la comunicación relacional interna. <http://www.mineduc.gob.gt/DICOMS/> Recuperado el 5 de febrero de 2019.

En el organigrama que se encuentra en la página oficial del Ministerio de Educación, se observa que a la cabeza está la Dirección, seguido por la Subdirección y de ambos mandos, se despliegan el Departamento de Comunicación Externa y el Departamento de Comunicación Interna.

**Cuadro 1**  
**Estructura organizativa DICOMS**



Fuente: <http://www.mineduc.gob.gt/dicoms/organizacion.html>. Recuperado el 11 de febrero de 2019

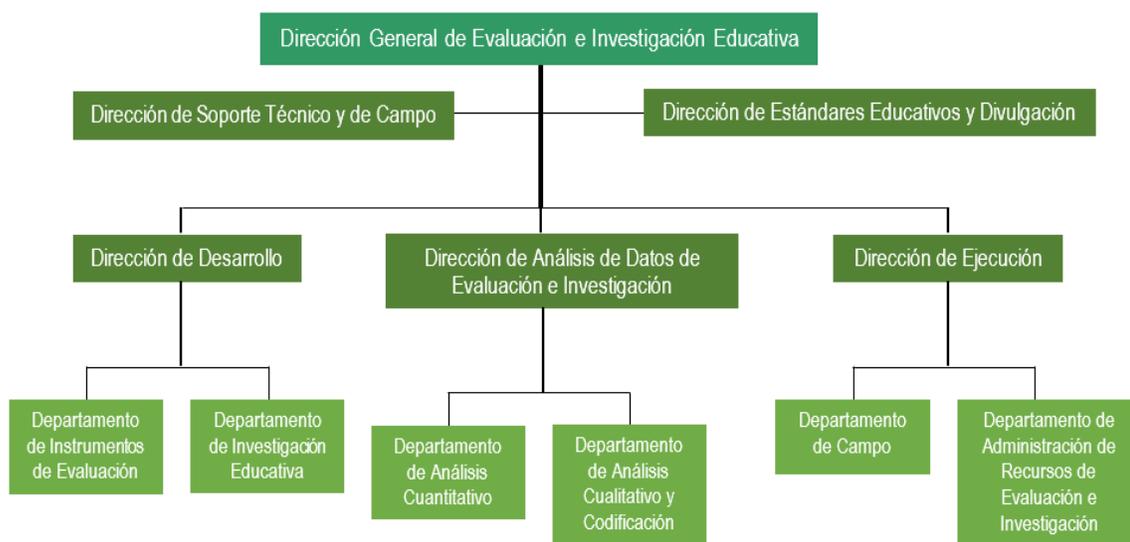
## 2.1.5 Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa –DIGEDUCA-

DIGEDUCA es una dirección ejecutora del Vice Despacho de Diseño y Verificación de la Calidad Educativa del Ministerio de Educación de Guatemala, es la encargada de velar y ejecutar los procesos de evaluación e investigación en la rama de la educación, para asegurar la calidad educativa por medio del acopio de información puntual y apropiada para la toma de decisiones. <https://diguca.wordpress.com/about/> . Recuperado el 11 de febrero de 2019.

La misión que tiene DIGEDUCA es proveer información objetiva, transparente y actualizada, siguiendo en todo momento el rigor científico y los criterios de reconocimiento internacional. Esta información permite a la comunidad educativa, tomar decisiones, diseñar políticas, evaluar el cumplimiento de ellas y diseñar nuevas estrategias. <https://diguca.wordpress.com/about/> . Recuperado el 11 de febrero de 2019.

El objetivo de DIGEDUCA es evaluar y divulgar el desempeño de la población estudiantil y docente, así como proveer de información sobre la calidad de los aprendizajes basada en criterios y estándares sistemáticos que aseguran un alto grado de objetividad, y a través de ello, mejorar las prácticas educativas. <https://diguca.wordpress.com/about/> . Recuperado el 11 de febrero de 2019.

**Cuadro 2**  
**Estructura organizativa DIGEDUCA**



Fuente: <https://diguca.files.wordpress.com/2018/06/organigrama-e1529698750955.png> Recuperado el 11 de febrero de 2019

### 2.1.6 Comité Nacional de Alfabetización –CONALFA-

El Comité Nacional de Alfabetización –CONALFA– fue creado para la ejecución del proceso de alfabetización, como un órgano superior, principalmente encargado de definir y aprobar las políticas y las estrategias del proceso Nacional de Alfabetización y promover la alfabetización, por medio de las entidades de desarrollo en el ámbito Nacional, según lo dan a conocer en su página web oficial. <http://www.conalfa.edu.gt/queescona.html>. Recuperado el 11 de febrero de 2019

Según la Ley de Alfabetización, DECRETO No. 43-86, las funciones del Comité Nacional de Alfabetización son las siguientes:

- a) Definir y aprobar las políticas y las estrategias del proceso nacional de alfabetización;
- b) Promover la alfabetización, a través de las entidades de desarrollo a nivel nacional;
- c) Aprobar los programas y presupuestos de alfabetización, así como la fiscalización y supervisión de su desarrollo y ejecución;
- d) Aprobar anualmente el anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Alfabetización Nacional, el cual deberá presentarse a la Dirección Técnica de Presupuesto del Ministerio de Finanzas, para que sea incorporado en el Presupuesto General de Gastos de la Nación;
- e) Elegir entre sus miembros un Consejo Directivo; y
- f) Emitir las disposiciones reglamentarias no contempladas en la presente ley y su reglamento, y someterlos a la aprobación del Organismo Ejecutivo por conducto del Ministerio de Educación.

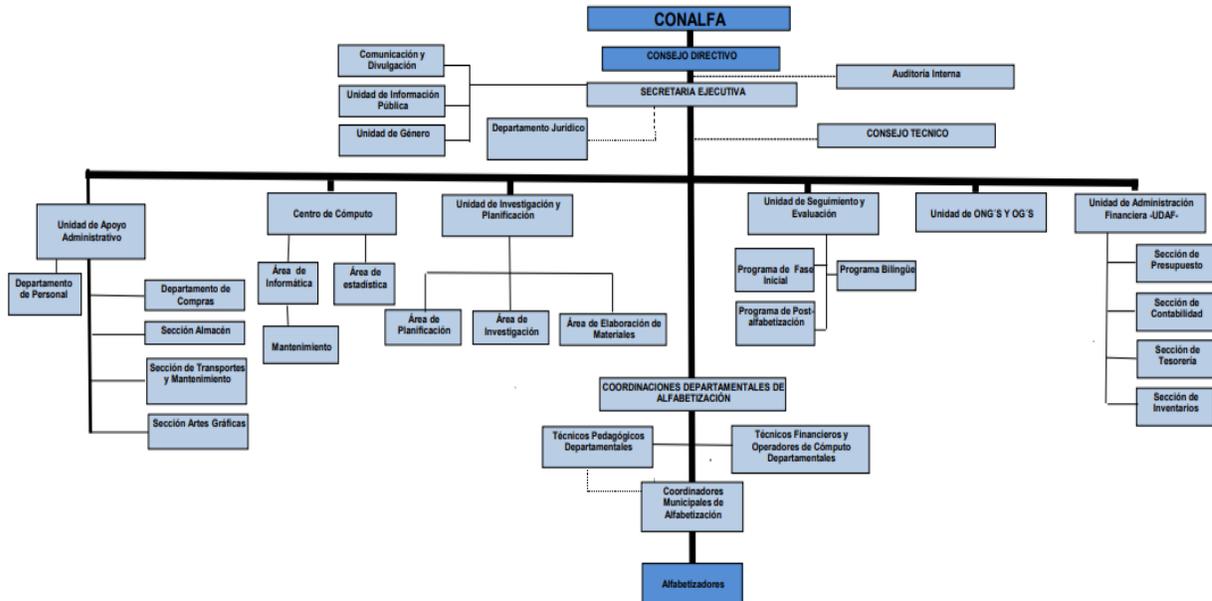
(Congreso de la República de Guatemala, 1999, pág. 18)

El Comité Nacional de Alfabetización tiene como objetivo esencial, promover los medios adecuados para que la población joven y adulta de 15 años y más, que no sabe leer y escribir tenga acceso a la cultura escrita, con lo cual se contribuirá al desarrollo del potencial humano para que la persona participe activamente en el desarrollo económico, social y político del país y con ello garantizar el derecho que tiene la población adulta analfabeta de Guatemala a la educación. <http://www.conalfa.edu.gt/queescona.html>. Recuperado el 11 de febrero de 2019

### Cuadro 3 Estructura organizativa CONALFA



#### COMITÉ NACIONAL DE ALFABETIZACIÓN ENTIDAD EJECUTORA ORGANIGRAMA



Aprobado a través del acuerdo 003-2015 de fecha 26 de noviembre de 2015  
Fuente: Unidad de Información

Fuente:

[http://www.conalfa.edu.gt/InfoPublic/a\\_Decr\\_57\\_2008\\_Arti\\_10/01Estructura\\_Organica/11Estructura\\_organica/EstructuraFuncional\\_admon.pdf](http://www.conalfa.edu.gt/InfoPublic/a_Decr_57_2008_Arti_10/01Estructura_Organica/11Estructura_organica/EstructuraFuncional_admon.pdf) . Recuperado el 11 de febrero de 2019

#### 2.1.7 Dirección General de Educación Física -DIGEF-

Está encargada de la coordinación y cumplimiento de la filosofía, política y directrices de la educación física nacional. Además, DIGEF forma parte del Consejo Nacional del Deporte la Educación Física y la Recreación -CONADER- <https://digef.edu.gt/nosotros/> . Recuperado el 11 de febrero de 2019

Según el Manual de Funciones, Organización y Puestos del MINEDUC, el deporte escolar y la recreación física, son pilares “...esenciales en el proceso de construcción de una sociedad libre y sana”.

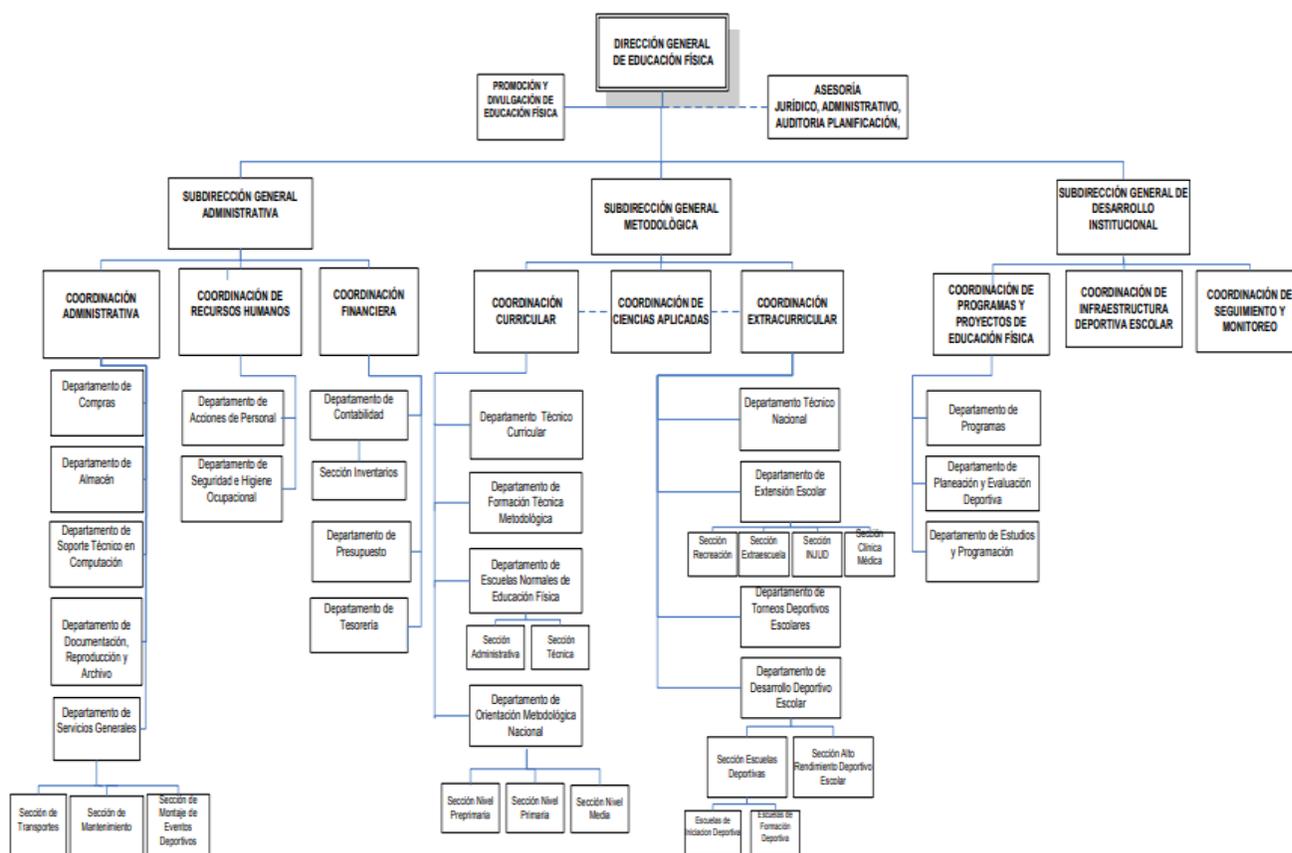
[http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/2/2c/DIDEFI\\_DIGEF\\_INCISO1D\\_2012\\_VE RSION1.pdf](http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/2/2c/DIDEFI_DIGEF_INCISO1D_2012_VE RSION1.pdf) Recuperado el 12 de febrero de 2019

En dicho manual se revela que el deporte escolar y la recreación física, cada vez cobra mayor relevancia “dado a que los escolares dedican gran parte de su tiempo a la práctica de actividades físicas, recreativas y deportivas, lo que obliga al Estado a dar respuesta a la población escolar”.

[http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/2/2c/DIDEFI\\_DIGEF\\_INCISO1D\\_2012\\_VE RSION1.pdf](http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/2/2c/DIDEFI_DIGEF_INCISO1D_2012_VE RSION1.pdf)

Recuperado el 12 de febrero de 2019.

**Cuadro 4**  
**Estructura organizativa de DIGEF**



Fuente: [http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/2/2c/DIDEFI\\_DIGEF\\_INCISO1D\\_2012\\_VERSION1.pdf](http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/2/2c/DIDEFI_DIGEF_INCISO1D_2012_VERSION1.pdf) el 11 de febrero de 2019

### 2.1.8 Dirección Departamental de Educación de Escuintla –DIDEDUC Escuintla-

Es la encargada de coordinar y ejecutar las acciones educativas en los 13 municipios del departamento de Escuintla. <http://www.mineduc.gob.gt/Escuintla/> Recuperado el 11 de febrero de 2019

Según el artículo 2º de acuerdo gubernativo no. 165-96 fecha: 21 de mayo de 1996, algunas de las funciones de las Direcciones departamentales son:

- Coordinar la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental correspondiente adaptándolas a las características y necesidades de su jurisdicción.
- Planificar las acciones educativas en el ámbito de su jurisdicción, en función de la identificación de las necesidades locales.
- Programar los recursos funcionarios, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas educativos departamentales.
- Programar la construcción, mantenimiento y reparación de infraestructura física educativa y velar por su adecuada ejecución.
- Promover, coordinar y apoyar los diversos programas y modalidades educativas que funciona en su jurisdicción, buscando la ampliación de la cobertura educativa, el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia administrativa. <http://www.mineduc.gob.gt/Escuintla/> Recuperado el 12 de febrero de 2019

Según se observó en la estructura administrativa de DIDEDUC Escuintla, sí cuentan con una oficina de Comunicación social, y se detalla la función:

Es el órgano responsable de fortalecer las relaciones públicas internas y externas, la imagen institucional, así como la divulgación de las políticas y estrategias del MINEDUC a través de los distintos medios de comunicación. Acuerdo Gubernativo número 225-2008, art. 29 Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación, en su Artículo 31. <http://www.mineduc.gob.gt/Escuintla/> . Recuperado el 11 de febrero de 2019

## 2.2 Definición de Comunicación

La comunicación está inmersa en los diversos ámbitos de la vida, y es de interés común. En tal sentido Bounoux afirma que “...provoca un entusiasmo evidente ya que todo el mundo está implicado en ella”. (Bounoux, 1998, pág. 7)

El Diccionario de la Real Academia Española -RAE-, la define como “Acción y efecto de comunicar o comunicarse”. <http://dle.rae.es/?id=A58xn3c> Recuperado el 27 de enero de 2019. Por su parte, Rizo da a conocer que “...la palabra “comunicación” viene de la voz latina “communicare”, que a su vez procede de “comoin”, poner en común”. (Rizo García, 2012, pág. 21)

La misma autora, se refiere a la comunicación como “...el propio sistema de transmisión de mensajes o informaciones entre personas físicas o sociales, o de una de éstas a una población a través de medios personalizados o colectivos, mediante un código de signos”. (Rizo García, 2012, pág. 21)

Se considera oportuno citar una famosa frase de Paulo Freire, la cual reza “Los hombres no se hacen en el silencio, sino en la palabra, en el trabajo, en la acción, en la reflexión”. (Freire, 2005, pág. 106) La comunicación es un acto puramente social y ha estado presente en la sociedad, desde sus orígenes.

Carlos Velásquez asegura que “la historia de la sociedad es la historia de la comunicación”. (Velásquez, 2010, pág. 14) Para ahondar en el significado de la frase, se le realizó una entrevista a Velásquez en la que puntualiza:

El ser humano surgió como tal, cuando se socializó y se socializó en el momento cuando pudo hablar, que pudo construir signos, es decir no hay diferencia entre el surgimiento biológico que se llama la hominización, que es toda la transformación de los estados anteriores al Homo Sapiens.

La hominización justamente llega a su cúspide en el momento en que surge el signo, cuando se comparte un conocimiento, entonces no puede haber diferencia entre ser humano, sociedad y comunicación. Son tres elementos que surgieron al mismo tiempo.

Entrevista realizada el 13 de febrero de 2019

En ese caso, se puede interpretar que la comunicación es indispensable en cualquier sociedad y ha estado presente desde la antigüedad.

De acuerdo con Carlos Interiano, "...la comunicación es un fenómeno de interacción social". (Interiano, 2014, pág. 9) y añade:

Es un hecho indiscutible. Toda sociedad necesita, para su desarrollo, establecer relaciones entre los hombres, y éstos con sus instituciones. Y para ello, es incuestionable que debe hacerlo utilizando la comunicación, en cualesquiera de sus manifestaciones. (Interiano, 2014, pág. 9)

En consecuencia, la comunicación es una forma de interacción de los individuos con sus semejantes y un proceso básico, para la vida en sociedad.

## 2.2.1 Procesos de la Comunicación

Existen varias formas para dirigirse a los diferentes públicos o audiencias, "...cada uno de ellos, aun cuando básicamente el proceso consta de los mismos elementos, representa un proceso por sí mismo", según señala (Molestina Escudero, 1977) esto derivado de la variable de quienes participan en dicho acto comunicativo.

### 2.2.1.1 La comunicación entre dos personas

La comunicación entre dos personas "...es un proceso continuo en el que tanto la fuente como el destinatario intercambian sus posiciones según sea el uno o el otro el que está transmitiendo o recibiendo mensajes". (Molestina Escudero, 1977, pág. 8)

### 2.2.1.2 La comunicación en instituciones

En la actualidad, existen varias definiciones que explican el significado de Comunicación Institucional, Rodrich, en un artículo sobre el tema antes mencionado, citando a Cornelissen asegura que:

Se entiende por Comunicación Institucional la función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas, con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de los que la organización depende. (Rodrich Portugal, 2012, pág. 220)

En este tipo de comunicación la audiencia es más numerosa, “no existe una respuesta inmediata y se transmiten muchos mensajes idénticos, los que son recibidos por muchos receptores que están descifrando, interpretando y cifrando por separado”. (Molestina Escudero, 1977, pág. 8)

Teniendo en cuenta la opinión de Molestina Escudero, estos receptores con ideas diversas se agrupan alrededor de un líder, que ejerce influencia sobre ellos.

Por su parte, Martínez explica la comunicación institucional desde una perspectiva gubernamental y declara que “cuando se trata de una institución pública, consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja”. (Martínez García, 2018, pág. 6)

#### 2.2.1.3 La sociedad como comunicador

Se ha mencionado con anterioridad que la comunicación es un hecho de carácter social, desde el punto de vista de Molestina Escudero “la sociedad inspecciona el ambiente que nos rodea, llega a un acuerdo colectivo y luego transmite cultura y normas que son aceptadas o rechazadas”. (Molestina Escudero, 1977, pág. 8) Para ejemplificar este punto, Molestina cita a Irving Rosow, “...las sociedades están compuestas de individuos socializados, diletantes, camaleones y no socializados”, (Molestina Escudero, 1977, pág. 8) en el campo de la comunicación, cada ser humano cumple roles diferentes, según su individualidad. Para Rosow, los socializados y diletantes, son estabilizadores y son los seres que se resisten a los cambios, por el contrario, los camaleones y no socializados, son elementos inestables, “pero más propicios a cambios en el sistema”. (Molestina Escudero, 1977, pág. 9).

#### 2.2.1.4 La comunicación intra – institucional

Al hablar de “intra” se está refiriendo a las comunicaciones que existen dentro de la institución. Es evidente que no puede existir una buena comunicación externa e interinstitucional, cuando no existe una buena organización y armonía dentro de los miembros de un equipo de trabajo, en este caso, de una institución. Molestina asegura que “la comunicación es la esencia de las organizaciones...se trata de tener una comunicación eficiente, para tener una institución eficiente también”. (Molestina Escudero, 1977, pág. 9)

La comunicación intra-institucional, está ligada de manera directa con la capacidad o incapacidad, en el liderazgo interno dentro de las instituciones.

Según Molestina, las condiciones más importantes para que exista una eficiente comunicación intra- institucional, son las siguientes:

- Selectividad en los canales
- Velocidad o eficiencia en el flujo de los mensajes y respuestas
- Liderazgo interno y delegación de autoridad
- Determinación común de las metas de la institución e identificación con las mismas del mayor número de sus miembros.

(Molestina Escudero, 1977, pág. 9)

### **2.3 Comunicación organizacional**

Para Andrade, al tratar el tema “comunicación organizacional” se pueden encontrar varios significados, él sugiere abordarlo de tres formas distintas. La primera, como un proceso social, y se refiere a ella como “...el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos”. (Andrade, 2005, pág. 15)

La segunda forma en la que se puede abordar, de acuerdo con Andrade, es como una disciplina, “...un campo de conocimiento humano, que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio”. (Andrade, 2005, pág. 16) El autor nuevamente se refiere tanto al ámbito interno como al externo.

La tercera forma sugerida para referirse a la comunicación organizacional, según Andrade, es como un conjunto de técnicas y actividades, pues los conocimientos que se generen a través de los procesos de investigación servirán para desarrollar una estrategia “...encaminada a facilitar y a agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno”. (Andrade, 2005, pág. 16)

Por otro lado, al hablar de cultura organizacional, Jaramillo sostiene que “...en una comunidad -y una organización es una comunidad- las personas comparten unos imaginarios y unos sentidos claros para todos”. (Jaramillo López, 2004, pág. 10). La cultura organizacional, la van construyendo esa serie de prácticas y actividades, que son el camino para hacer realidad las ideas e imaginarios.

Para ejemplificar, Jaramillo menciona varios aspectos en común que no son más que representaciones colectivas que se constituyen en universos de sentido compartido, “ser exitoso, buen trabajador, productivo u ocioso o acerca de qué quiere decir cumplir las normas”. (Jaramillo López, 2004, pág. 10)

Como la sangre corre por las venas en un cuerpo humano, así también la comunicación recorre por cada uno de los departamentos en una institución o empresa, no hay organización sin comunicación, Jaramillo apunta:

La comunicación es más fuerte que la acción porque lo que las organizaciones deciden, planifican y realizan sólo adquiere sentido, significado y valores cuando lo comunican. La comunicación extiende el acto y lo propaga desde un punto emisor a muchos puntos de destino, tanto como interés a la organización. Este aspecto es fundamental ya que las decisiones, los planes, los proyectos, las misiones de una organización nunca se convertirán en hechos, si no son comunicados. Si no se comunican, los propósitos no existen ni en el ámbito interno ni el sector externo. (Jaramillo López, 2004, pág. 12)

### 2.3.1 Comunicación interna

Según Baéz, la Comunicación Interna, tiene dos funciones “una ascendente y otra descendente”. (Baéz Evertsz, 2000, pág. 108).

La función descendente, está relacionada directamente a la información que los empleados deben conocer de la institución para la que laboran “historia, normas, política del personal, política remunerativa, horarios, normas disciplinarias, etc”. (Baéz Evertsz, 2000, pág. 108)

Andrade, menciona la motivación como un elemento importante de la comunicación interna, un colaborador que se sienta identificado con la institución y tenga motivación, va a responder de mejor forma, contribuyendo a las metas de la entidad para la que labora. El mismo autor, define la comunicación interna como:

Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Andrade, 2005, pág. 17)

### 2.3.2 Comunicación externa

La comunicación externa va dirigida a comunicar las actividades que se realizan en las organizaciones, empresas o instituciones hacia el exterior, o sea, hacia un público que observa. Baez indica, que “...en las instituciones públicas se trata no solamente de los usuarios de sus servicios sino que se debe informar a otras instituciones, a los ciudadanos y a algunas organizaciones internacionales”. (Baéz Evertsz, 2000, pág. 110)

En este sentido, la empresa deberá estar consciente de que una correcta gestión de la comunicación externa tendrá un impacto directo en la percepción de la imagen de la empresa o institución.

Refiriéndose a la gestión de este tipo de comunicación, Fernández López afirma que “La comunicación externa no sólo son las relaciones con los medios de comunicación”. (Fernández López, 2007, pág. 214) Para el autor, debe ser una comunicación global, en la que se tomen en cuenta todos los posibles aspectos, debe ser integrada, es decir, que se emitan mensajes que tengan coherencia unos con otros.

Para la gestión de la comunicación externa, se debe seguir “... una política comunicativa previamente definida”. (Fernández López, 2007, pág. 214). Para tener una comunicación eficaz se debe ser constante y mantener al público informado, de manera permanente.

Para tener una comunicación externa exitosa, los mensajes que se den a conocer al público deben ser planificados, “...conocer de antemano las acciones que queremos llevar a cabo”. (Fernández López, 2007, pág. 214) y no menos importante, la comunicación externa debe ser honesta, pues

como recalca el autor, “es sólo cuestión de tiempo que los mensajes no veraces, acaben por descubrirse”. (Fernández López, 2007, pág. 214)

## **2.4 Comunicación en las instituciones de gobierno**

La comunicación en las instituciones tiene un enfoque estratégico, pues en la dinámica se pretenden generar mensajes que acerquen a la institución con sus grupos de interés dentro y fuera de la institución “con el propósito de lograr que mensajes, datos, ideas y actitudes que apoyen el acercamiento de la entidad a los públicos que atiende y estos a su vez, faciliten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales”. [ftp://backups.senado.gov.co/meci/Manual\\_MECI/Unidad\\_2/B\\_control%20gestion/B\\_3\\_comunicacion/U2\\_B\\_3\\_lectura.htm](ftp://backups.senado.gov.co/meci/Manual_MECI/Unidad_2/B_control%20gestion/B_3_comunicacion/U2_B_3_lectura.htm) . Recuperado el 17 de febrero de 2019.

La comunicación no es un hecho aislado, por el contrario “tiene consecuencias en la planificación estatal, el presupuesto y la evaluación de los programas y otras herramientas de gestión”. (Canel, 2010, pág. 19), cita a (GARNETT, 1992: 14-15) y asegura que:

La comunicación es importante porque afecta la calidad de vida de las personas y, algunas veces, incluso a la posibilidad de que éstas sigan viviendo. La comunicación afecta a la confianza de los ciudadanos en el gobierno, así como el control que estos tienen sobre el mismo. Influye en la moral de los que trabajan y en la productividad; la comunicación permea todas las facetas de gobierno. (Canel, Comunicación de las instituciones públicas, 2010, pág. 19)

### **2.4.1 Comunicación reactiva**

Una institución de gobierno debe contar con elementos claves dentro del equipo de trabajo, que conozcan los tipos de comunicación, y que de forma anticipada tengan herramientas y un claro plan de trabajo (contemplando posibles emergencias), pues la comunicación puede llevar a una institución al éxito o a la ruina. Felipe Noguera, en el libro Estrategias de comunicación para gobiernos, explica qué es la comunicación reactiva:

La comunicación reactiva es básicamente aquella que se da cuando el gobierno se ve obligado a comunicar. Un gobierno se puede ver obligado a comunicar frente a un imprevisto, frente a una crisis, o puede tratarse de algo previsto, la necesidad de comunicar frente a una rutina. (Durán, Noguera, Garnett, Vega, & Izurieta, 2005, pág. 92)

Las instituciones de gobierno deben tener en cuenta, que hay determinados fenómenos naturales, crisis y eventos que se salen de la regularidad del día a día y del calendario. Quizá sean eventos espontáneos, pero si se cuenta con planes de contingencia, pueden salir airosos de la situación. Noguera, profundiza en el tema:

Si ocurre un accidente importante, se cae un avión, por ejemplo, la primera noticia es que se cayó el avión y la segunda noticia es qué va a hacer el gobierno, y normalmente toma la forma de qué dice el gobierno al respecto. Cuando el gobierno no dice nada, o no dice algo adecuado, es común que la crisis de comunicación rápidamente supere la crisis real en su impacto político (“porque mintió X”, “porque se ocultó tal cosa”, “X estaba desinformado”, “no están dando la información que deberían”, etc).” (Durán, et al., 2005, pág. 92)

#### 2.4.2 Comunicación proactiva

Cuando las entidades gubernamentales realizan acciones estratégicas como gestionar una obra, dar vía libre a la construcción de una carretera, promover una campaña de salud o dar respuesta a una problemática, la manera en que se comunique influirá de forma directa en el éxito de dichas acciones.

Noguera afirma que la comunicación proactiva, es aquella utilizada a la hora de implementar una política pública, a la hora de resolver un problema. (Durán, et al., 2005, pág. 93)

Felipe Noguera explica sobre los errores que comete un gobierno al comunicar la solución de un problema de interés a la ciudadanía:

Uno de los principales errores que comete un gobierno es comunicar la solución de un problema al decir que va a tomar una medida específica, sin haber antes investigado que significa ese problema para la gente, incluso sin saber si el problema existe o no en la percepción popular. Si un gobierno quiere usar la comunicación para gobernar - y en general debe hacerlo, ya que la comunicación le permite gobernar mejor. -, es mucho más importante comunicar bien el problema que la solución. La opinión pública no existe conciencia de que hay un problema, entonces cualquier solución va a ser mala, pues es percibida como una medida innecesaria, seguramente con segundas y aviesas intenciones. (Durán, et al., 2005, pág. 93)

Las instituciones de gobierno deben considerar que, en torno a la existencia de un problema social, antes de comunicar a la población una solución, lo ideal es explicar el problema. Si no se hace de esa forma, se corre el riesgo que la ciudadanía no comprenda el porqué de tomar determinadas acciones y se convierta en un desacierto. Noguera enfatiza la clave para comunicar ante un problema:

Ahora bien, si un gobierno comunica primero la existencia del problema, dando a conocer este problema hasta generar en la gente un cierto consenso, entonces es muy probable que cualquier solución sea bien vista. (Durán, et al., 2005, pág. 93)

Se necesita madurez para afrontar las dificultades, los gobiernos se deben a la ciudadanía y no pueden evadir o negarse a atender las peticiones que por lógica corresponden. Noguera explica que la forma de afrontar un problema incide de forma directa, en la credibilidad que tenga el ciudadano en la institución gubernamental:

Los gobiernos que anclados en el concepto de la representación del poder, ocultan un problema, pierden irremediamente su credibilidad y pierden también el apoyo necesario para después poder solucionarlo. Un gobierno nunca debe temerle a los problemas ni a las cosas que andan mal. (Durán, et al., 2005, pág. 94)

### 2.4.3. Comunicación contable

Es indispensable que un gobierno comunique lo que está haciendo bien, en caso de que quiera ser reelecto, máxime si se está trabajando por el bien colectivo de la ciudadanía, de forma genuina.

Difícilmente alguien más se va a encargar de promover esas buenas acciones, por ello las instituciones deberán utilizar lo que tengan a su disposición para hacer públicos esas acciones estratégicas.

Felipe Noguera, dice que “la comunicación contable es esencial para transmitir a la opinión pública los logros de un gobierno, conservando siempre ese objetivo de un largo plazo del que hemos hablado”. (Durán, et al., 2005, pág. 94)

## 2.5 El Comunicador

El comunicador realiza una labor fundamental en el proceso de comunicación, porque "... está sujeto, al emitir sus mensajes, a una serie de circunstancias que influyen directa o indirectamente en la elaboración y posterior transmisión de sus mensajes". (Interiano, 2014, pág. 12)

"En primer lugar, se debe considerar al comunicador como un ente que pertenece a un grupo profesional determinado. Este grupo profesional ejercerá una influencia decisiva en la concepción de su realidad y la posterior producción de la misma a través de sus mensajes". (Interiano, 2014, pág. 12)

A juicio de Interiano en segundo lugar "determinan al comunicador sus relaciones sociales en general y sus relaciones familiares, así como la imagen que tenga de sí mismo". (Interiano, 2014, pág. 12 y 13) El comunicador es un ser integral y sus acciones no pueden estar divorciadas, pues las relaciones interpersonales que sostiene con quienes le rodean, también comunican.

El comunicador debe realizar de manera eficiente la transmisión de los mensajes, tiene un rol imprescindible dentro de una organización o institución, pues también es "el gestor y mediador de procesos comunicativos, es decir busca estrategias para que otras personas se informen, se entiendan y lleguen a acuerdos". <https://sites.google.com/site/materiacoe/unidad-vi/6-1>. Recuperado el 04 de febrero de 2018.

El saber interactuar, es una de las capacidades que debe tener el comunicador, teniendo que existir previamente la intención de hablar; la comunicación es un intercambio que va en sentido bilateral. Además de "reconocer los efectos que se van a producir entre el emisor y el receptor, quienes, al cumplir su rol, adquieren el compromiso de hablar, pero también de escuchar". [https://unitecorporativa.files.wordpress.com/2012/07/capitulo2.pdf?fbclid=IwAR1eywvKgXjpyqQYuk8EfRcfqsgmvyU\\_UgipNbhUqOqibbEpbKYrkgKBqNQ](https://unitecorporativa.files.wordpress.com/2012/07/capitulo2.pdf?fbclid=IwAR1eywvKgXjpyqQYuk8EfRcfqsgmvyU_UgipNbhUqOqibbEpbKYrkgKBqNQ). Recuperado el 11 de febrero de 2019

La comunicación asertiva permite expresar opiniones, sentimientos y puntos de vista de manera libre y congruente desde el respeto propio y el ajeno. El comunicador debe ser asertivo con quienes le rodean al asumir que “el tema de las habilidades sociales y su derivado -la asertividad- están cada día más de moda, especialmente dentro del mundo empresarial”. (Equipo Editorial Libsa, 2007, pág. 43), tienen mayor demanda las personas con facilidad de relaciones sociales y una alta capacidad de comunicación.

Al contrario de estar en modo estático, la comunicación es un proceso que se encuentra en constante movimiento, asimismo la persona quien comunica. Dicho proceso comunicativo “sirve a distintas funciones”. (Zacharis, 1989, pág. 26)

### 2.5.1 Función social

Para el desarrollo de un individuo, la familia es el grupo más importante e influyente. “En él se inician los patrones de comportamiento, de lenguaje y de las actitudes”. (Zacharis, 1989, pág. 26)

La función social de la comunicación se ve reflejada en el comunicador, cuando representa diversos roles dentro de un sistema social, siguiendo patrones de comportamiento aprendidos para actividades ya sean de trabajo o de entretenimiento, así como en todos los ámbitos: religioso, político, académico, familiar, etcétera.

La función social le brinda al comunicador la posibilidad de relacionarse de manera adecuada, acoplándose a las situaciones sociales independientemente de la condición y clase social en la que se encuentre.

### 2.5.2 Función simbólica

El comunicador está rodeado por símbolos, Interiano sostiene que “La noción de signo nace de la inquietud del hombre por sustantivar de alguna manera el mundo de las ideas que posee, como producto de su particular forma de captar y concebir el mundo”. (Interiano, 2014, pág. 118)

A través de los símbolos, signos y señales, el comunicador puede representan objetos, hechos y sentimientos. “Se debe tomar en cuenta que las palabras pueden llevar una carga positiva o negativa, neutral, literaria, científica, de diversión o de malicia”. (Zacharis, 1989, pág. 27)

### 2.5.3 Función organizativa

La sociedad está compuesta por grupos, estos grupos están organizados por estratos, puestos y jerarquías, a través de la comunicación se organizan y generan patrones propios de conducta que corresponden a cada grupo.

Cada persona juega un papel diferente en los estratos de una organización. En una universidad, el docente tiene un papel diferente al del administrador.

Para ejemplificar dicha función, Zacharis menciona “los grupos de fumadores, Alcohólicos Anónimos y otros, desarrollan sus propios patrones de comunicación organizativa”. (Zacharis, 1989, pág. 28)

### 2.5.4 Función cultural

Las personas al comunicarse transmiten ideas, pensamientos, pero también hábitos, valores y creencias que van hilvanando la cultura. “Vista de forma general, la cultura puede considerarse como una red de valores, creencias y comportamientos humanos. Cada uno de estos sistemas aprendidos”. (Zacharis, 1989, pág. 28)

El saludo es un ejemplo claro de la función cultural, pues dependiendo el grado de cercanía, jerarquía y área geográfica en que se realice tal acto, tendrá variaciones, que pueden ir desde un apretón de manos, un abrazo, un beso en la mejilla, hasta una inclinación corporal (indicando reverencia).

Es importante destacar que “...la comprensión de la comunicación entre grupos y culturas trasciende las simples consideraciones de palabras. Es esencial cierta disposición de costumbres y claves”. (Zacharis, 1989, pág. 28) ese aprendizaje dará como resultado una comunicación oral exitosa.

## 2.6 El director de comunicación

La comunicación interna y externa, son un pilar fundamental en cualquier empresa o institución. Antes de los años setentas, “las tareas del comunicador eran realizadas por el jefe de personal y por los directivos y jefes de cada departamento”. <http://www.bocc.ubi.pt/pag/urrutia-amaia-director-vasco.pdf> . Recuperado el 15 de febrero de 2019

El director de comunicación debe ser el profesional que tenga toda la dinámica institucional bajo control. A opinión de Camacho, “el director de comunicación definido como un especialista en comunicación, fue descrito por Costa en los años setenta, cuando detalla a un coordinador y especialista, inventando para explicarlo la metáfora de la «orquestación», que ha tenido mucha trascendencia”. (Camacho, 2006, pág. 8)

Al director de comunicación, también se le llama Dircom y se encarga de definir y concretar la política de Comunicación Corporativa de esta misma organización, se trate de una empresa o una institución pública o privada”. <http://www.dircom.org/catalunya/decalogo-dircom.pdf>. Recuperado el 15 de febrero de 2019, éste debe evitar la fisura entre la comunicación interna y la comunicación externa, porque el éxito empresarial depende de la dualidad que exista entre las mismas.

Las actividades que realice tendrán características específicas, que van ligadas directamente a la dimensión de la institución o empresa para la que labore. (Arrollo & Yus, 2007, pág. 27), asegura que en el organigrama de las grandes organizaciones se acostumbra mencionar a un jefe de prensa, o director de relaciones con los medios, éste último “... es el responsable, específicamente, de elaborar las notas de prensa, de convocar a los medios, de responder a sus demandas, de gestionar entrevistas, de corregir informaciones, de hacer seguimiento de lo que se ha publicado”. (Arrollo & Yus, 2007, pág. 28)

Siempre refiriéndose a las organizaciones grandes, Arrollo & Yus, señalan que es el Jefe de Prensa, quien entrega reportes al Dircom. Realizan una analogía entre un camarero que sirve la comida y un chef que define las estrategias y coordina al conjunto. El jefe de prensa vendría siendo el

camarero y el Dircom el Chef, pues la labor del jefe de prensa “es más táctico que estratégico”. (Arrollo & Yus, 2007, pág. 28)

Tomando en cuenta que las empresas e instituciones deben cumplir con fines específicos, el Decálogo del Dircom, afirma que también debe “velar por el incremento del capital de activos intangibles: la notoriedad, la marca, la imagen y la reputación corporativas”. Recuperado de <http://www.dircom.org/catalunya/decalogo-dircom.pdf>, el 15 de febrero de 2019

Para Osorio Madero, teniendo en cuenta la opinión de Joan Costa, el Dircom tiene funciones y responsabilidades específicas:

- Vectorizar, desarrollar y controlar la imagen de la empresa o del grupo.
- Coordinar las comunicaciones institucionales al más alto nivel.
- Reforzar o cambiar, si es preciso, la cultura organizacional.
- Integrar las comunicaciones: institucional, organizacional y metodológica.
- Asegurar activos de la compañía con manejo de crisis.
- Ejercer una asesoría didáctica interna de comunicación a través de la dirección. (Osorio Madero, 2009, pág. 16)

### 2.6.1 El Director de Comunicación y las nuevas tecnologías

El avance de la tecnología en los últimos años se ve reflejado en los cambios de algunos hábitos y costumbres a nivel colectivo. Para dar un ejemplo, ahora es común que las personas prefieran consultar las noticias en su teléfono inteligente, en vez de hacerlo revisando las ediciones impresas.

La tecnología ha tenido un avance asombroso con el pasar de los años. La llegada del Internet, ha marcado cambios en los hábitos de las personas en todo el mundo, Ottis Mejía, explica sobre el internet en su tesis titulada “Uso de las redes sociales como medio comercial”:

La Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que funciona a través de los protocolos TCP/IP que permiten la transmisión de datos entre computadoras. Algunos definen Internet como "la red de redes", y otros como "la autopista de la información".

Efectivamente, la Internet es una red de redes porque está hecha a base de unir muchas redes locales de computadoras, o sea de un grupo de computadoras en un mismo edificio o empresa. Además, ésta es "la red de redes" porque es la más grande. (Mejía Cruz, 2012, págs. 12 -13)

El Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España, revela en uno de sus textos que “Las nuevas comunicaciones se generan a un ritmo superior al de su asimilación por la población. La informática se ha insertado en nuestros modos de vida, siéndole familiar hasta los niños”. (Ministerio de Educación, 2001, pág. 48)

Los directores de comunicación no están ajenos a los cambios que van surgiendo, hay una transformación en las formas de hacer comunicación, más no varían las funciones:

El papel que adopta el gestor de la información en la empresa se ve afectado porque cambian los medios y los modos, pero no las funciones. El Dircom tiene que aprender no sólo a trabajar con los nuevos soportes tecnológicos sino que debe sacar el mayor provecho de ellos.

<http://www.bocc.ubi.pt/pag/urrutia-amaia-director-vasco.pdf> . Recuperado el 15 de febrero de 2019

La implementación de las nuevas tecnologías en la empresa vincula a quien las maneja. El DIRCOM en la época contemporánea se enfrenta a una amplia gama de herramientas tecnológicas que debe utilizar como aliadas en su día a día, esto genera poner de manifiesto el espíritu de la investigación para no quedarse atrás.

Pero esos adelantos tecnológicos hay que visualizarlos de una manera global, ahora los comunicadores, cuentan con el internet y las diferentes plataformas virtuales para comunicar de manera institucional o corporativa.

Vega apunta que “El internet ha impactado directamente en el desarrollo de las tecnologías en el área de comunicación”. (Durán, Noguera, Garnett, Vega, & Izurieta, 2005, págs. 153-154)

Es una amplia fuente de datos y también se constituye en un medio de comunicación, he allí la importancia de que el Dircom, tenga un manejo adecuado de las herramientas que le permita generar comunicación a través de las nuevas plataformas virtuales.

## 2.6.2 Habilidades del director de comunicación

Las habilidades directivas y sociales le ayudarán a un Dircom para realizar la labor de relaciones públicas con los contactos externos e internos. El liderazgo asertivo “...creará una buena sinergia de implicación entre los empleados y que acojan la cultura empresarial”. (Peña Acuña, 2005, pág. 42)

Hay habilidades que son deseables en todo Dircom. Dentro de esas habilidades, Peña destaca cuatro, “comunicativas, directivas, emocionales e interpersonales”. (Peña Acuña, 2005, pág. 42)

### 2.6.2.1 Habilidades comunicativas

Un director de comunicación debe tener la habilidad para hablar con poder, escuchar con profundidad, indagar con destreza, entrar en sintonía con el interlocutor, conversar en forma constructiva, asertivamente, expresarse con destreza en público, escribir con precisión y eficacia, evitando ambigüedades. (Peña Acuña, 2005, pág. 42)

### 2.6.2.2 Habilidades directivas

Hay tres ámbitos que son clave para desarrollar las tareas del Dircom, las relaciones interpersonales, pues desarrolla un papel de representante y de líder, el de transmisor de la información, el Dircom controla, dosifica y comunica (portavoz) y la toma de decisiones es el tercer ámbito, tiene el papel de “emprendedor, gestor de anomalías, designador de recursos y negociador de conflictos y resolución”. (Peña Acuña, 2005, pág. 43)

### 2.6.2.3 Habilidades interpersonales

Se debe conocer el estilo propio de comportamiento personal, además de saber entender e identificar los estilos de comportamiento de quienes le rodean, sean estos los colaboradores, autoridades superiores, clientes, externos e internos, etc. (Peña Acuña, 2005, pág. 45)

### 2.6.2.4 Habilidades emocionales

Una persona que tiene un adecuado manejo de emociones (asertividad), sabrá defender sus derechos respetando los derechos de los y las demás, “no entienden las relaciones humanas como ganar/perder, sino como una forma de entendimiento común”. (Equipo Editorial Libsa, 2007, pág. 44)

Un Dircom, deberá ser empático con quienes le rodean, entendiendo empatía como “...la capacidad de conocer a otras personas, intuir la condición emocional de los demás. Finalmente, dominio de las relaciones es la capacidad de ser oportuno ante diversas situaciones”. (Peña Acuña, 2005, pág. 47)

### 2.6.3 Funciones del director de Comunicación

Peña Acuña sugiere que el Dircom, posea conocimientos sobre técnicas de comunicación, que sepa establecer canales y líneas de comunicación “Lo idóneo es que tenga una carrera de Comunicación. Además, es conveniente que posea un conocimiento suficiente de las técnicas de gestión empresarial (producción, financiación y comercialización) adquirida quizás mediante cursos de técnicas de gestión empresarial”. (Peña Acuña, 2005, pág. 40)

De acuerdo con Peña Acuña, hay funciones específicas que corresponden al Dircom:

- a) Función normativa: por la que persigue la cohesión de los elementos de comunicación de la empresa y se concretan en un Manual General de Comunicación que recoge los proyectos de la empresa, el estilo de la compañía, las normas de selección de las agencias y la comunicación de los departamentos y entre ellos.
- b) Función de servicio: apoyo y asesoramiento a todos los departamentos. Además debe encargarse de realizar todos aquellos materiales (tanto audiovisuales como escritos) que la empresa necesite: comunicación corporativa, vídeos, etc.
- c) Función formativa: se completa la capacidad de comunicar, la capacidad de informar y mantener informados a los miembros de la empresa y a aquellos grupos que están en contacto con la empresa -por ejemplo, cursos de formación o reciclaje, etc.-. Además cumple una función formativa propia: trasladar a la empresa qué es lo que se está haciendo.
- d) Función prospectiva: observación permanente de la empresa y de otras empresas del sector. Conocer la situación real de la compañía y elaborar informes periódicos que recojan su situación actual y sus tendencias. Esta información se va a recoger en el Informe anual, pero sería absurdo limitarlo a ese periodo de tiempo, por lo que también se harán informes en periodos más cortos. (Peña Acuña, 2005, pág. 40)

Por esa razón, se concluye, que la función del director de comunicación, no se limita a tareas técnicas, el Dircom, tiene una labor clave en los procesos que se desarrollan en las empresas e instituciones, debido a que la comunicación es un acto transversal.

El deber de un comunicador institucional requiere una doble lealtad "...hacia sus directores y hacia los medios". (La Porte, 2012, pág. 229) porque por un lado debe ofrecer información y noticias que sean de utilidad para los periodistas y, por otro, ayudar a la institución a divulgar sus mensajes importantes.

## **2.7 La oficina de comunicación**

En los últimos años la comunicación empresarial e institucional ha tenido variaciones, según lo afirma (Enrique, 2008, pág. 11) "En España e Iberoamérica, términos como departamento de relaciones públicas, gabinete de prensa, relaciones externas, etc., van dando paso a al nombre de Dirección de comunicación o Dirección de Comunicación Corporativa". (Enrique, 2008, pág. 11)

La oficina de comunicación, oficina de prensa o también llamadas unidades de divulgación será el "lugar de encuentro entre dos profesionales: aquel encargado de gestionar las relaciones de una institución con los medios de comunicación... y el periodista". (La Porte, 2012, pág. 229)

También se define como "departamento o unidad específica encargada, en el seno de las organizaciones, de la gestión de su comunicación e imagen corporativa". (Enrique, 2008, pág. 11)

En su acepción más sencilla, "como sede física el término oficina se refiere a la necesidad de contar con instrumentos materiales y con cierta distribución del trabajo". (La Porte, 2012, pág. 229)

Uno de los fines de las políticas de comunicación gubernamental, es mantener una buena imagen del Estado, incluyendo a sus dependencias, y esto se logra desde los departamentos de comunicación, así lo considera (Arévalo Vásquez, 2013, pág. 58) "...desde la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, se gestiona todo lo concerniente en cuanto a las oficinas de comunicación de los diferentes ministerios". (Arévalo Vásquez, 2013, pág. 58)

Una de las funciones principales de las oficinas de comunicación en una institución es “...mantener el contacto con la prensa, enviar información a los medios de comunicación y suministrar lo que requieran los mismos”. (Arévalo Vásquez, 2013, pág. 58)

Hernández Lomelí, menciona que en los años setenta, en México se creó la Dirección General de Información y Relaciones Públicas de la Secretaría de Gobernación, para facilitar a los ciudadanos el derecho de información. Algunos de los fines de dicha Dirección eran:

Fortalecer la comunicación del sector público organizando un sistema de información estatal eficiente que no sólo permita evaluar y orientar su capacidad de comunicación, sino captar las necesidades ciudadanas, recibir sus proposiciones, estimulando para ello la acción participativa de las entidades que componen la Administración Pública Federal, así como de los distintos sectores del país.

(Hernandez Lomelí, 1996)

Se definirá entonces a una oficina de comunicación como la dependencia o unidad, encargada de generar políticas y estrategias de comunicación, que permitan socializar y divulgar las gestiones que realiza la institución o empresa, y que las mismas aporten a los objetivos de estas.

## **2.8 Comunicación y educación, una relación necesaria**

En los títulos anteriores se ha abordado la comunicación desde varias perspectivas, pero para el estudio del tema que compete, es indispensable hablar también de educación.

La palabra “educar”, viene de educere, “sacar fuera” y supone un sentido más profundo, que en el educando existen unas posibilidades espirituales y hasta un cierto saber implícito que conviene desarrollar”. (Casanueva de Cervera, 2004, pág. 44)

En cada institución educativa u otra se presentan distintos tipos de climas y numerosos hay dos que prevalecen:

...uno favorable, que representa un clima abierto, participativo, ideal, coherente, en el cual existiría, mayor posibilidad para la formación integral del educando, desde el punto de vista académico, social y emocional, puesto que existiría más oportunidades para la convivencia armónica. “El otro extremo sería desfavorable y estaría representado por el clima cerrado, autoritario, controlado y no coherente, donde imperan las relaciones de poder, de dominación y de control”. (Gutiérrez González, 2014, pág. 5)

La comunicación es necesaria para llevar a cabo las funciones básicas de cualquier empresa o institución, ejemplo de ello, en la coordinación de actividades, para la toma de decisiones, evaluar resultados.

La comunicación coadyuva a la realización de la comunidad educativa, en ella se incluyen directivos, padres de familia, estudiantes, (Teixidó I Saballas, 1999, pág. 8) asegura que la comunicación "es el eje central, el motor que le da vida".

La mejora de la comunicación en los centros únicamente es posible a partir de una estrategia global de transparencia informativa que facilite la participación y la implicación de las personas en un clima de confianza mutua y de responsabilidad. (Teixidó I Saballas, 1999, pág. 6)

La comunicación de interés, toca las partes más sensibles del individuo y se puede identificar como uno de los ideales de todo profesor, ya que de una forma razonada y consciente lleva a los alumnos a la integración, satisfaciendo la necesidad de pertenencia y valoración de las personas, porque al expresarse y relacionarse, el alumno gana confianza, autoestima y compromiso social, encontrando que sus palabras y acciones tienen un significado y repercusión para sí, logrando la finalidad del proceso enseñanza-aprendizaje.

<http://www.cubaeduca.cu/media/www.cubaeduca.cu/medias/pdf/comunicacion.pdf> .

Recuperado el 15 de febrero de 2019.

Es necesario el involucramiento de los actores del proceso, para la comprensión profunda del sentido que tienen las actividades que se realizan a nivel individual, pero que aportan a nivel colectivo.

Un documento, propiedad de Mentor media Education, explica que las instituciones educativas son entidades que comunican, transmiten y proporcionan orientaciones, códigos y lenguajes. También aseguran que:

La comunicación y la educación no pueden seguir existiendo, del modo tradicional, como ámbitos totalmente separados. La sociedad de la información ha puesto en evidencia la necesidad de que ambos mundos, el educativo y el comunicativo, se aproximen y se relacionen. Para ello se necesita una acción concertada entre los diferentes actores que participan en ambos mundos.

[http://www.mediamentor.org/files/attachments/Guia\\_Mentor\\_2.pdf](http://www.mediamentor.org/files/attachments/Guia_Mentor_2.pdf) Recuperado el 25 de febrero de 2019

La comunicación es posible en tanto existe un conocimiento común entre los miembros de una comunidad que se precien de ser actores sociales competentes, es decir, capaces de comprender las acciones de otros y las propias (...) la comunicación puede ser entendida como puesta en común, como un proceso que requiere un conocimiento mutuo, el cual es simultáneamente causa y consecuencia del sentido Bustos, J.C. (2011). (Amayuela Mora, 2017, pág. 10)

...la escuela cumple las funciones de histórica dado que se encuentra llamada a mantener y aumentar el acervo cultural de las sociedades y 371 constituye una creación histórica; política e ideológica porque transmite de manera permanente visiones de la realidad natural, social o cultural que se tienen presente como legitimadas democráticamente o bien responden a los intereses de grupos de poder, los cuales escogen el contenido, los medios y los fines a transmitir por la escuela y determinan las estructuras organizativas más adecuadas para ello. (Papic Domínguez, 2016, pág. 370 y 371)

La comunicación puede aportar al proyecto educativo desde una mirada de movilización y participación en diversos procesos y momentos. Las personas serán capaces de aportar, de observar, de generar control social y de incidir en el sector, únicamente si se sienten parte de un proceso. Se concluye entonces, que la educación y la comunicación tienen un vínculo estrecho, que les permite entenderse.

## Capítulo III

### Marco Metodológico

#### 3.1 Tipo de investigación

La investigación se abordó desde el Método descriptivo, según Hernández Sampieri, este método “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 92) Al recabar la información, de forma independiente o conjunta, únicamente se describe lo encontrado, no se busca hacer un análisis comparativo entre los objetos de estudio; en este lo que se pretende es detallar los fenómenos y la forma en que se manifiestan.

El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. El método descriptivo orienta al investigador en el método científico. <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888> Recuperado el 1 de marzo de 2018

El método descriptivo tiene varias etapas, la primera consiste en la identificación y delimitación del problema, punto partida de la investigación y en la que el investigador se hace las respectivas preguntas que necesita dar respuesta.

El segundo paso del método descriptivo consiste en la selección de los instrumentos que se utilizarán para llevar a cabo la investigación.

El tercer paso, la observación y el registro de los datos, en este se debe prestar atención a los detalles de lo que se observa y tomar los apuntes necesarios.

El cuarto paso, la decodificación y categorización de la información, se inician a transcribir los datos hallados, dependiendo la importancia que tengan para la investigación.

El quinto paso dentro de la investigación descriptiva corresponde al análisis en el que se catalogan, interpretan y analizan los datos con referencia al objeto o fenómeno estudiado. Es importante tener

en cuenta que el análisis no debe establecer relaciones causales, pues la naturaleza del método no lo permite.

El sexto paso es donde se plantean las nuevas propuestas a partir del conocimiento generado mediante el trabajo de campo y se evalúa la implementación de otros instrumentos para la recopilación de datos, dependiendo qué tanto se quiera ahondar en el tema.

### **3.2 Pregunta de investigación**

¿Cuál es la función del comunicador en las dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala?

### **3.3 Objetivos de la investigación**

#### **3.3.1 Objetivo general**

1. Determinar la función del comunicador en dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala para la transmisión eficiente de los mensajes que se generen a la comunidad educativa y por ende, a la población guatemalteca.

#### **3.3.2 Objetivos específicos**

1. Enumerar las características del comunicador social en las dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala para visibilizar el perfil idóneo del profesional de la comunicación.

2. Proponer procesos de autoevaluación en las unidades de comunicación para afianzar las actividades establecidas en los Manuales de funciones, organización y puestos del Ministerio de Educación de Guatemala.

3. Evidenciar la formación académica y profesional de los comunicadores sociales del Ministerio de Educación de Guatemala para el fortalecimiento de la comunicación organizacional.

4. Distinguir las acciones que debe realizar el Director de Comunicación en las dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala para la construcción de mensajes con pertinencia, coherencia y sencillez.

### **3.4 Método y su aplicación**

Para llevar a cabo la investigación de la función del comunicador en dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala, se utilizó el Método descriptivo. Mismo que fue aplicado con 19 comunicadores y comunicadoras, que pertenecen a cinco dependencias del Ministerio de Educación.

### **3.5 Técnica**

Para recolectar información se utilizaron técnicas básicas, las cuales se describen a continuación.

#### **3.5.1 Técnica de investigación de campo**

Se decidió emplear esta técnica para tener un acercamiento directo con el objeto de estudio, ya que a través de la misma "...el investigador se relaciona con el objeto a indagar y se construye una idea de la realidad estudiada". (García Cárdenas, 2013, pág. 47)

#### **3.5.2 Técnica de análisis documental**

La técnica de análisis documental fue indispensable en el desarrollo de la presente investigación. Esta "... es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación". (Dulzaides Iglesias, 2018)

A través de la Unidad de Información Pública del Ministerio de Educación, se solicitaron los Manuales de Funciones, Organización y Puestos de las cinco dependencias a investigar, para su posterior lectura y análisis.

#### **3.5.3 Entrevista de profundidad focalizada**

La entrevista es una conversación entre dos personas, una de las cuales se denomina entrevistador y la otra entrevistado. "Lo focalizado, se asocia en el hecho de concentrar en un solo punto un conjunto de cosas, conceptos y cuestiones referidas a un tema y a un contenido". <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf> Recuperado el 03 de marzo de 2019

### 3.5.4 Encuesta

Esta es una técnica que permite realizar una serie de preguntas a un grupo de personas. A diferencia de la entrevista, en esta no es necesario que los participantes indiquen su nombre, pues lo que interesa es únicamente recolectar datos.

## 3.6 Instrumentos

Para obtener los datos deseados, se utilizaron las siguientes herramientas:

### 3.6.1 Cuestionario

El cuestionario utilizado, contenía 12 preguntas, formuladas para que las respuestas fueran explicativas; por ser una entrevista de profundidad.

Para aplicar el instrumento, se visitó de forma personal las cinco dependencias elegidas, permitiendo un acercamiento directo con el quehacer diario de los comunicadores y las funciones que realizan.

### 3.6.2 Grabadora

Las entrevistas fueron grabadas en audio, utilizando una grabadora. Posteriormente se transcribieron en un documento para tomar lo más relevante y posterior a ello, describirlo.

### 3.6.3 Formulario de Google

La plataforma Google tiene una herramienta muy eficiente, los formularios para recolectar información, que además permite generar gráficas a partir de esos datos. Aprovechando esas ventajas, se creó una encuesta que se trasladó a los comunicadores.

## 3.7 Sujetos de la investigación

19 comunicadores que trabajan en cinco dependencias que pertenecen al Ministerio de Educación de Guatemala.

### **3.8 Procedimiento**

- Se solicitó por escrito al Ministerio de Educación, autorización para poder realizar las visitas a las cinco dependencias seleccionadas.
- Con el apoyo del Ministerio de Educación se trabajó la calendarización de las visitas.
- Se coordinó con los encargados de la Unidad de Información u Oficina de Comunicación Social de las dependencias elegidas para entrevistar y encuestar a los comunicadores a su cargo.
- Para el trabajo de campo se eligió llegar a cada una de las cinco dependencias.
- La entrevista se realizó de forma individual y fue grabada para su posterior transcripción.
- La encuesta fue aplicada al finalizar la entrevista y también se hizo de manera individual, empleando un formulario de Google. El formulario se les envió a través de un enlace por vía de WhatsApp.
- A través de la Oficina de Información Pública del MINEDUC, de manera electrónica, se solicitaron los manuales de funciones de las cinco dependencias.
- Después de las visitas, se procedió a la transcripción de las entrevistas y a la verificación de las gráficas de las encuestas generadas por Google.
- Se leyeron y analizaron los manuales de funciones (brindados a través de Información Pública), para describir y representar los documentos de forma unificada y sistemática.
- Se procedió a redactar la descripción.

## Capítulo IV

### 4. Análisis de resultados

Las entrevistas de profundidad fueron realizadas a un total de 19 comunicadores, mismas que fueron distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 1**  
**Calendario de visitas realizadas con sus respectivas ubicaciones**

<b>Dependencia</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Fecha</b>
<b>DICOMS</b>	6ª. Calle 1-87 zona 10, ciudad de Guatemala.	3 de mayo de 2019
<b>DIGEF</b>	32 calle 9-10 zona 11, ciudad de Guatemala.	3 de mayo de 2019
<b>CONALFA</b>	2ª. Calle 6-51 zona 2, ciudad de Guatemala.	3 de mayo de 2019
<b>DIDEDUC ESCUINTLA</b>	Centro Comercial Plaza Palmeras, local 37, departamento de Escuintla.	8 de mayo de 2019
<b>DIGEDUCA</b>	Avenida Reforma 8-60 zona 9, Edificio Galerías Reforma, Torre II, 8º nivel, ciudad de Guatemala.	9 de mayo de 2019
<b>DICOMS</b>	6ª. Calle 1-87 zona 10, ciudad de Guatemala.	13 de mayo de 2019
<b>DICOMS</b>	6ª. Calle 1-87 zona 10, ciudad de Guatemala.	15 de mayo de 2019
<b>DICOMS</b>	6ª. Calle 1-87 zona 10, ciudad de Guatemala.	17 de mayo de 2019

Fuente: elaboración propia

En la tabla se puede observar que a la DICOMS se le visitó en cuatro fechas, porque no todos los comunicadores tenían disponibilidad el tres de mayo, día en que se realizó la primera entrevista.

A partir de los objetivos planteados, y luego de conversar con los comunicadores, se describen los siguientes resultados.

## 4.1 Descripción de las entrevistas realizadas

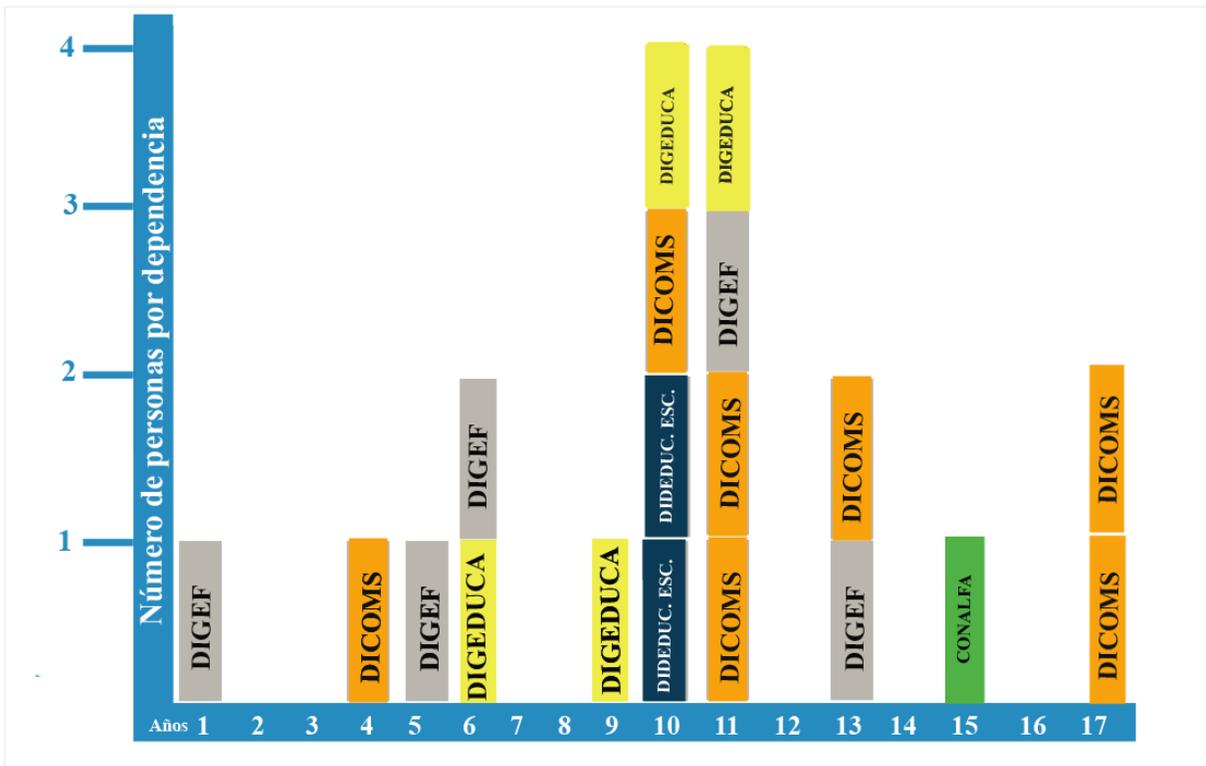
### 4.1.1 Tiempo que los comunicadores llevan laborando para el MINEDUC

Para explicar las respuestas a la primera interrogante, se elaboró una gráfica en la que se incluyen a los 19 comunicadores entrevistados. En ella se puede observar que la mayoría tiene entre diez y once años de trabajar para el MINEDUC.

Los dos comunicadores con más años de servicio en el Ministerio pertenecen a la DICOMS, ambos con 17 años y, la persona que tiene menos tiempo prestando sus servicios está en DIGEF, con un año de labor. En la gráfica se muestra con detalle.

Gráfica 1

Años de experiencia de los comunicadores



Fuente: elaboración propia

#### 4.1.2 Conocimiento del quehacer de la dependencia

Se preguntó a los entrevistados a qué se dedica la dependencia para la que laboran. Los 19 brindaron respuestas precisas, demostrando estar empoderados de la información.

Para citar un ejemplo, se detalla la respuesta del Coordinador de la Unidad de Divulgación de DIGEDUCA:

Es la unidad ejecutora del Vice despacho de calidad, encargada de los procesos de evaluación e investigación educativa con el propósito de brindar insumos o información para la toma de decisiones del diseño de política pública, es decir, aportar para todos aquellos factores asociados al rendimiento académico, específicamente en los indicadores que establecemos como lectura y matemática que son los dos más grandes que evaluamos, y estos insumos están o se evalúa específicamente porque existe un criterio de calidad, dentro del marco o del modelo conceptual de calidad educativa, el Ministerio de Educación, tiene contemplado el logro de los aprendizajes como uno de ellos, específicamente lectura y matemática.

Entonces nuestras funciones específicas como dirección es generar toda esa información bajo parámetros de confiabilidad y validez estándar de nivel internacional que permita a la población tener información confiable, que le pueda ser útil y que sea a la vez algo válido para nuestro contexto.

Entrevista realizada a Alan Palala,  
9 de mayo de 2019

#### 4.1.3 Puestos de trabajo

En la entrevista se deseaba saber el nombre del puesto que desempeña, cada uno de los comunicadores. La siguiente tabla fue elaborada a partir de los datos brindados por los entrevistados.

**Tabla 2**  
**Nombres de los puestos de los comunicadores**

DICOMS	DIGEF	DIGEDUCA	DIDEDUC ESCUINTLA	CONALFA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Comunicación Social</li> <li>• Subdirectora de Comunicación Social</li> <li>• Diseñadora gráfica</li> <li>• Encargado de Comunicación Externa</li> <li>• Encargada de Comunicación relacional</li> <li>• Encargado de comunicación institucional</li> <li>• Encargada de prensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de promoción y divulgación</li> <li>• Encargado de Producción Audiovisual</li> <li>• Asesor</li> <li>• Diseñadora Gráfica</li> <li>• Editor de notas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de la Unidad de divulgación de resultados</li> <li>• Encargado de comunicación institucional interna y externa</li> <li>• Coordinadora de divulgación de resultados</li> <li>• Especialista en diagramación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadora de Comunicación Social</li> <li>• Asistente de Comunicación Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de Comunicación</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

Según se puede observar en la tabla, la DICOMS es la dependencia que concentra un mayor número de comunicadores, seguida por la DIGEF.

CONALFA, institución encargada de la lecto-escritura de la población analfabeta de todo el país, únicamente cuenta con una persona, quien explica que tiene el apoyo de las coordinaciones departamentales para poder cubrir todo el territorio:

En mi caso en la unidad soy sólo yo, y estoy adscrito a la Secretaría Ejecutiva, entonces las acciones de comunicación yo las articulo, pero tengo el apoyo en las coordinaciones departamentales, ya sea con los coordinadores municipales y departamentales de la alfabetización y ellos me dan el soporte para poder realizar las acciones en todo el territorio.

Entrevista realizada a Douglas Morataya  
3 de mayo de 2019

#### 4.1.4 Formación académica de los comunicadores

En cuanto a la preparación académica, los comunicadores tienen estudios universitarios en el grado de licenciatura, en algunos casos también se han especializado con posgrados relacionados a comunicación o educación.

En las tablas se puede observar el grado académico de cada uno de los entrevistados. Para facilitar la comprensión, se dividió por dependencias.

El primer cuadro, describe la formación académica de los comunicadores de la DICOMS, dependencia responsable de generar e implementar la estrategia de comunicación del Ministerio de Educación a nivel nacional, asesorar al despacho y a los vice despachos en el tema de campañas informativas para comunicar a la comunidad educativa, todo el quehacer del Ministerio de Educación.

**Gráfica 2**

#### **Formación académica de los comunicadores en DICOMS**

<b>DICOMS</b>	<b>Coordinador de Comunicación Social</b> Licenciatura y estudios en periodismo
	<b>Subdirectora de Comunicación Social</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación con énfasis en publicidad
	<b>Diseñadora gráfica</b> Licenciatura en Diseño Gráfico
	<b>Encargado de Comunicación Externa</b> Licenciatura en Comunicación y un posgrado en Políticas Públicas
	<b>Encargada de Comunicación relacional</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación con Maestría en Comunicación
	<b>Encargado de comunicación institucional</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
	<b>Encargada de prensa</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación con especialidad en periodismo

Fuente: elaboración propia.

El siguiente cuadro es de los comunicadores de DIGEF, dedicada a desarrollar la clase de educación física y el deporte escolar en la población estudiantil.

### Gráfica 3

#### Formación académica de los comunicadores en DIGEF

DIGEF	<b>Coordinador de promoción y divulgación</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Publicidad Profesional y Periodismo deportivo.
	<b>Encargado de Producción Audiovisual</b> Licenciatura en Comunicación social con especialización en producción de radio y televisión y dos semestres de una maestría en Imagen Pública e institucional.
	<b>Asesor</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Publicidad.
	<b>Diseñadora Gráfica</b> Cierre de Pénsum del Técnico en Publicidad y séptimo semestre de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.
	<b>Editor de notas</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y Periodismo Profesional

Fuente: elaboración propia.

DIGEDUCA, se encarga de la evaluación del sistema educativo. En el cuadro de la siguiente página, se puede observar la preparación académica de quienes conforman la Unidad de Divulgación de resultados.

Es importante destacar, que, según lo conversado con el Coordinador de la Unidad de Divulgación, en el perfil del puesto, se indica que la persona que coordina dicha oficina debe ser alguien que domina los marcos estadísticos y la interpretación de los resultados, a la vez que tenga experiencia en el área de educación pues se requiere todo ese marco para poder estar detrás de la presentación de resultados y pensar en las estrategias de comunicación.

### Gráfica 4

#### Formación académica de los comunicadores en DIGEDUCA

<b>DIGEDUCA</b>	<b>Coordinador de la unidad de divulgación de resultados</b> Licenciatura en Pedagogía, Maestría en Liderazgo y Gestión Educativa, Maestría en Currículum y otra Maestría en Medición y Evaluación.
	<b>Encargado de Comunicación institucional Interna y Externa</b> Técnico en Publicidad, Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y una Maestría en Comunicación Educativa.
	<b>Coordinadora de divulgación de resultados</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Maestría en Comunicación. Posgrado en la universidad de Barcelona, respecto a una formación ya más editorial, siempre relacionada al tema de comunicación, la comunicación educativa y el área editorial
	<b>Especialista en diagramación</b> Estudios en diseño gráfico

Fuente: elaboración propia.

En la oficina de Comunicación Social de la Dirección Departamental de Escuintla, laboran dos comunicadoras, quienes tienen una labor diaria, vinculada a las políticas educativas y los proyectos que promueve la cartera educativa en ese departamento.

En la tabla, se describe la formación académica de ambas comunicadoras.

### Gráfica 5

#### Formación académica de las comunicadoras en DIEDUC Escuintla

<b>DIEDUC ESCUINTLA</b>	<b>Coordinadora de Comunicación Social</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
	<b>Asistente de Comunicación Social</b> Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Fuente: elaboración propia.

En CONALFA, al igual que en otras dependencias anteriormente descritas, el comunicador tiene estudios de posgrado, relacionado a comunicación.

### Gráfica 6

#### Formación académica del comunicador en CONALFA



Fuente: elaboración propia.

#### 4.1.5 Actividades que realizan los comunicadores

Las actividades van orientadas en cuatro líneas fundamentales y varían según el perfil de puestos de cada dependencia.

La primera es el área directiva, que se encarga de la coordinación de la comunicación interna y externa.

- Brinda asesoría en materia de comunicación a las autoridades de la dependencia para la que laboran.
- Desde esa área, se vela por la calidad de la información que sale de la dependencia.
- Coordina al equipo de trabajo, (en caso de que se cuente con este recurso humano). Es importante destacar que, según lo observado al realizar las visitas, una de las oficinas de comunicación estaba conformada por una sola persona, quien lleva a cabo todas las actividades.

La segunda área sustancial, es la vinculada a Prensa y Medios de comunicación.

- Se elaboran de comunicados y boletines.
- Llevan a cabo la gestión con medios de comunicación y la apertura de espacios en radio, televisión y prensa.
- Dentro del área de prensa se incluye la generación de noticias vinculadas a la dependencia.

- Cobertura periodística a las actividades de la dependencia para su posterior divulgación en los canales que se consideren convenientes.

El área número tres, es la multimedia y audiovisual.

- Producción de materiales gráficos, audibles y de video, para la promoción de las actividades que se realizan en las dependencias.
- Manejo de la imagen institucional del Ministerio de Educación.
- Redacción de documentos, creación de diagramaciones y el diseño de campañas publicitarias (impresas y digitales).

La cuarta área es la de protocolo, en esta área se incluye la logística en las diferentes actividades y eventos, principalmente donde participan autoridades.

- Elaboración de una agenda, según la jerarquía de los participantes
- Coordinación del orden de las intervenciones.
- En cuanto a logística, deberá velar por el posicionamiento de la imagen institucional en el que se incluyen el back panel, los banners, toldos, sillas y el sonido; dependiendo del tipo de actividad.

**Gráfica 7**  
**Actividades que realizan los comunicadores**



Fuente: elaboración propia.

#### 4.1.6 Funciones del jefe o director de comunicación

##### 4.1.6.1 Según entrevistas realizadas en DICOMS

Planificar, dirigir y trabajar con todo el equipo en la elaboración y supervisión de estrategias y campañas de divulgación para llegar a un objetivo y con ello dar a conocer lo que el Ministerio de Educación realiza.

##### 4.1.6.2 Según entrevistas realizadas en DIGEDUCA

Coordinar los diferentes procesos relacionados a divulgación de los resultados de las evaluaciones y de las investigaciones, así como de los procesos de evaluación.

Crear redes internas para que la información sea cada vez más reducida, es decir, preguntar menos, para decir más.

Coordinar al equipo de trabajo y procurar para que todo se lleve a cabo de la mejor manera, velando porque la información y materiales que se produzcan, no vayan en contra de las políticas del ministerio, de la equidad de género, etc.

##### 4.6.1.3 Según entrevistas realizadas en DIGEF

El jefe de comunicación en DIGEF, lidera al equipo que promociona la educación física y el deporte escolar en todo el país. Tiene dos funciones primordiales, la primera en el área Administrativa Financiera, en ella el coordinador se encarga de administrar el presupuesto que se designa para la unidad, elaborar una planificación de ejecución presupuestaria, donde se planifica lo que se va a gastar en pauta publicitaria, en adquisición de equipo para el personal y el sub contratar personal como camarógrafos, editores, redactores, para área administrativa, que contribuyen a desarrollar las acciones de la coordinación y de la unidad como tal.

La segunda es el Área Técnica, donde se trabajan la comunicación interna, que tiene que ver con toda la estructura y estrategia de comunicación organizacional y la comunicación externa, que es hacia afuera y que básicamente es comunicar para la rendición de cuentas de la institución. En todas las entidades de gobierno, la comunicación va en vía de la rendición de cuentas. No es como en lo privado que es divulgar, promocionar, construir marca, vender. En el gobierno específicamente la comunicación va orientada a realizar acciones para rendir cuentas, para dar a

conocer las actividades y programas que las instituciones realizan y por otro lado el tener la relación con los diferentes medios de comunicación de la mejor manera que se pueda.

#### 4.6.1.4 Según entrevistas realizadas en DIDEDUC- ESCUINTLA

El Jefe de Comunicación social realiza la administración de la comunicación. Planifica eventos, organiza las actividades y coordina toda la comunicación interna y externa.

#### 4.6.1.5 Según entrevista realizada en CONALFA

Atender todos los requerimientos e información sobre el proceso de alfabetización, sobre la gestión del secretario o secretaria ejecutiva y también la atención a medios de comunicación, informes especiales de algunas instituciones y orientar la labor que hace CONALFA en los alfabetizandos.

#### 4.1.7 Importancia del comunicador

Los comunicadores entrevistados coinciden, en que el comunicador cumple un papel fundamental dentro de la dependencia y en la sociedad.

En las dependencias se generan números, bases de datos e información, la cual debe ser transformada por los comunicadores, para trasladarla a un público y hacer visibles esas acciones.

Cuando las instituciones no comunican lo que realizan se proyectan a la población como inoperantes.

A través de la información generada por los comunicadores, se dan a conocer los programas y los aspectos positivos del Ministerio, lo que contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional.

#### 4.1.8 Funciones de los comunicadores

El comunicador es el gestor y mediador de procesos comunicativos, es decir busca estrategias para que otras personas se informen, se entiendan y lleguen a acuerdos.

La investigación explica la función del comunicador en dependencias que pertenecen al MINEDUC. En el proceso de investigación se descubrió, que la institución cuenta con Manuales de Funciones, Organización y Puestos en los que se definen las acciones correspondientes a cada puesto de trabajo. El cinco de julio del año 2019 se solicitó a la Oficina de Información Pública del MINEDUC, los manuales de las cinco dependencias elegidas.

De forma electrónica se hicieron llegar los manuales de DICOMS, DIGEDUCA, DIDEDUC y DIGEF. El de CONALFA hubo que solicitarlo directamente a la Unidad de Acceso a la Información Pública de dicha dependencia, pues según lo informado en el correo de respuesta, no es competencia del MINEDUC esa información.

El manual de CONALFA, tiene un nombre diferente, lleva como título Manual de Normas y Procedimientos del Comité Nacional de Alfabetización.

En la parte de los anexos a manera de ejemplo, se adjunta el Manual de Funciones de DIDEDUC, para ilustrar de mejor forma lo descrito.

A continuación, se procede a describir las funciones de los comunicadores en las cinco dependencias elegidas. Para ello se tomó como base la información recabada en las entrevistas y lo encontrado en los manuales.

**Tabla 3**  
**Funciones principales de los comunicadores en DICOMS**

a)	Asesorar al Ministerio de Educación en la formulación de políticas de comunicación.
b)	Establecer, canalizar y coordinar las relaciones con los medios de comunicaciones nacionales e internacionales, e informar a la opinión pública sobre la gestión del Ministerio de Educación.
c)	Editar documentos institucionales que el Despacho Ministerial le encomiende.

d)	Diseñar estrategias de comunicación y difusión de las políticas, estrategias y objetivos del Ministerio de Educación y lograr su efectiva aplicación a lo interno y a lo externo.
e)	Coordinar y promover la comunicación relacional interna.

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 4**  
**Funciones principales de los comunicadores en DIGEDUCA**

a)	Dirigir y coordinar actividades de divulgación, información de resultados de evaluaciones e investigaciones educativas que permitan retroalimentar al sistema educativo.
b)	Brindar asesoría al coordinador de Divulgación, en actividades relacionadas con la promoción y divulgación de evaluación e investigación educativa a nivel nacional e internacional.
c)	Asesorar a las autoridades superiores en actividades relacionadas con la mediación de resultados educativos.
d)	Analizar, estudiar, realizar y proponer el diseño gráfico de las pruebas a aplicar.
e)	Analizar e integrar informes tomando como base la información obtenida por este medio, asesorando a las unidades correspondientes sobre la toma de decisiones y acciones a seguir.
f)	Brindar asesoría al director en actividades relacionadas con la mediación de resultados y estándares educativos en los diferentes niveles de instrucción a nivel nacional.
g)	Promover la cultura de evaluación en todos los procesos que se realizan en DIGEDUCA.

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 5**  
**Funciones principales de los comunicadores en DIGEF**

a)	Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades de promoción y divulgación de la Educación Física de la DIGEF a nivel nacional.
b)	Estudiar, analizar y proponer cambios a los manuales, reglamentos y demás disposiciones e instrumentos.
c)	Monitorear el desarrollo de las actividades y la cobertura de medios de comunicación.
d)	Desarrollar productos creativos e informativos orientados a la promoción de la institución y elabora planes de distribución.
e)	Asesorar al Director General y subdirectores de la DIGEF, en asuntos relacionados con su especialidad.
f)	Brindar asesoría en tema de promoción a la educación física.
g)	Elaborar el plan institucional estratégico de relaciones públicas, que busque un acercamiento con personajes e instituciones, con la finalidad de involucrarlas en el proyecto deportivo de la DIGEF.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 6**  
**Funciones principales de las comunicadoras en DIEDUC – Escuintla**

a)	Planificar, organizar y coordinar las actividades divulgativas de la Departamental de Educación con base en las estrategias de comunicación emanadas de Comunicación Social de la planta central.
b)	Apoyar en la Coordinación de Comunicación Social en las actividades divulgativas de la Dirección Departamental con base en estrategias de comunicación del MINEDUC para los usuarios internos y externos.
c)	Brindar acompañamiento, cobertura fotográfica y periodística y posterior divulgación.
d)	Atención a medios de comunicación, con convocatorias y conferencias de prensa.
e)	Manejo de la página de acceso a la información pública.

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 7**  
**Funciones principales de los comunicadores en CONALFA**

a)	Divulgar permanentemente los resultados del proceso de alfabetización y los avances en cuanto a reducción del índice de analfabetismo en el país.
b)	Elaborar la planificación anual, tomando en cuenta las directrices del Comité Nacional de Alfabetización en lo referente a la promoción y divulgación.
c)	Atender todos los requerimientos e información sobre el proceso de alfabetización, sobre la gestión del secretario o secretaria ejecutiva.
d)	Atención a medios de comunicación, informes especiales de algunas instituciones y orientar la labor que hace CONALFA en los alfabetizandos.
e)	Atención de la comunicación interna que es con todo el personal, propiciar la mejora del clima organizacional y de comprometer a la gente con el cumplimiento de los objetivos institucionales.
f)	Atención de la comunicación externa, comunicar y divulgar el proceso de alfabetización a quienes necesitan ser atendidos, en este caso personas de 15 años o más y, por otra parte, a la opinión pública para visibilizar los resultados de la alfabetización.

Fuente: elaboración propia

#### 4.1.7 Capacidades técnicas y actitudinales

En el marco teórico de la investigación, se menciona que el comunicador debe poseer ciertas habilidades sociales que le faciliten el relacionamiento con las demás personas. En este sentido, se consultó a los entrevistados las capacidades técnicas y actitudinales que debiera poseer el comunicador que labore para alguna dependencia del MINEDUC. En la siguiente tabla, se describen las opiniones de forma general, las cuales mostraron una mayor coincidencia.

La tabla, responde a las preguntas nueve y diez del cuestionario.

## Capacidades que debe poseer el comunicador que labore para el MINEDUC

**Tabla 8**

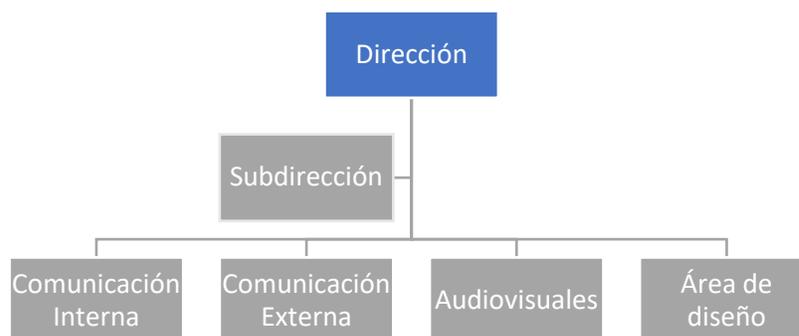
Capacidades técnicas	Capacidades actitudinales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de una comunicación interna y externa.</li> <li>• Manejo de programas de edición y diseño que fortalezcan las tareas de comunicación social.</li> <li>• Redacción y ortografía.</li> <li>• Manejo de computadora</li> <li>• Conocimiento de fotografía.</li> <li>• Conocimiento de reglamentos y leyes.</li> <li>• Manejo de Redes Sociales</li> <li>• Interpretar resultados para luego comunicarlos</li> <li>• Conocimiento de Relaciones Públicas y Protocolo.</li> <li>• Saber comunicar las ideas (oral, escrita o de producción)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentir humano</li> <li>• Compromiso con la sociedad</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Voluntad y buena disposición</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Estratégico</li> <li>• Profesional</li> <li>• Decisivo</li> <li>• Comprometido</li> <li>• Que ame su carrera</li> <li>• Positivo</li> <li>• Que esté en constante aprendizaje</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

#### 4.1.8 Estructura organizacional del departamento o unidad

Se preguntó a los comunicadores, sobre la estructura organizacional del departamento o unidad, en las gráficas se pueden observar las respuestas.

**Gráfica 8**  
**Estructura organizacional de la oficina de Comunicación Social de DICOMS**



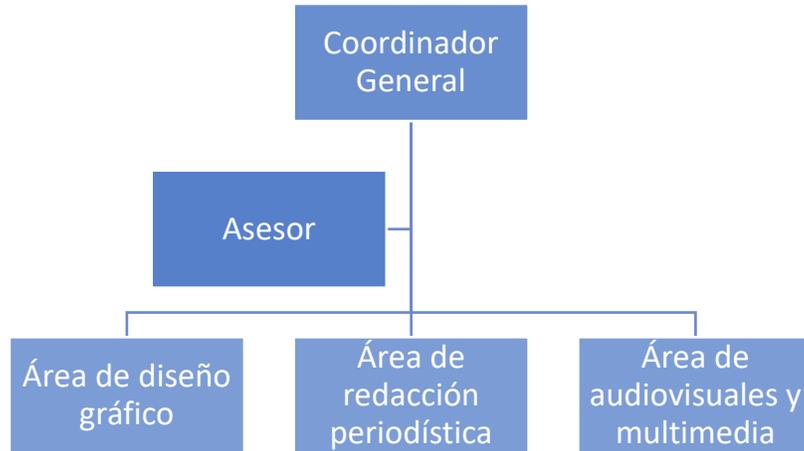
Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 9**  
**Estructura organizacional de la oficina de Divulgación de DIGEDUCA**



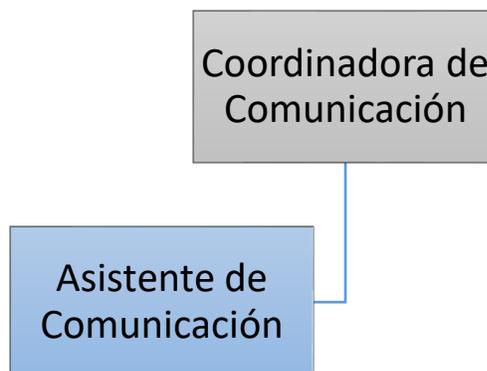
Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 10**  
**Estructura organizacional de la oficina**  
**de Promoción y Divulgación de DIGEF**



Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 11**  
**Estructura organizacional de la oficina**  
**de Comunicación Social de DIEDUC- ESCUINTLA**



Fuente: elaboración propia.

En CONALFA, el encargado explicó que en su caso, él conforma el departamento y está adscrito a la Secretaría Ejecutiva. Él articula las acciones de comunicación y se apoya con las coordinaciones departamentales.

**Gráfica 12**  
**Estructura organizacional de la oficina**  
**de Comunicación y Divulgación de CONALFA**



Encargado de Comunicación

Fuente: elaboración propia

#### 4.1.9 Relación entre comunicación y educación

Los entrevistados coinciden en que nadie educa si no comunica. La educación en sí misma es un proceso de comunicación, quien educa está comunicando y lo que hace es comunicar un currículum.

No puede haber educación, si no hay planes de comunicación. Los profesores, por ejemplo, son comunicadores, elaboran planes de enseñanza; pero ¿Qué es enseñar? Enseñar es dar a conocer una idea para que sea desarrollada por el estudiante, la adquiera y ponga en práctica.

La comunicación y la educación están intrínsecamente relacionadas. Quien educa está siempre buscando canales o medios de comunicación para dar a conocer lo que él quiere que su audiencia reciba. La función en sí misma es recíproca, está vinculada y estrechamente relacionada.

## 4.2 Encuesta realizada a través del Formulario de Google

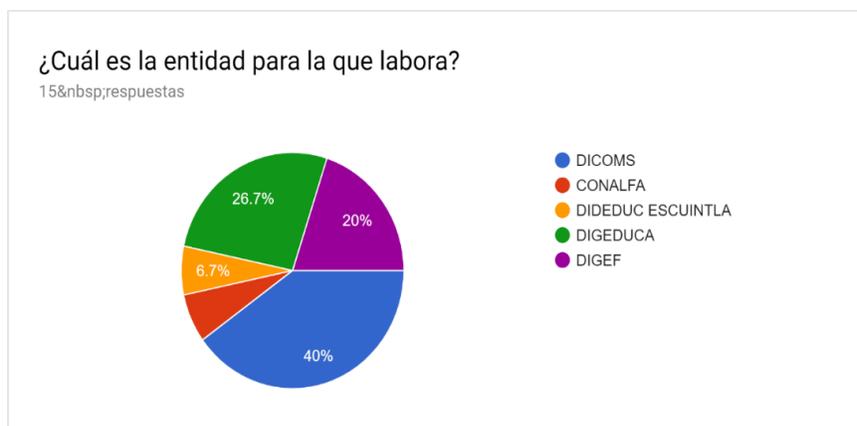
Para la realización de la encuesta, al final de la entrevista de profundidad, se les solicitó llenar una encuesta a través de un formulario de Google. La misma contenía cinco interrogantes y les fue enviada por la vía de WhatsApp, dando un tiempo de siete minutos para responder.

Este instrumento fue utilizado para conocer algunas de las actividades realizadas por los comunicadores.

Al finalizar las visitas a todas las dependencias, se procedió a revisar la plataforma. De 19 comunicadores, únicamente 15 respondieron la encuesta. Los resultados se describen a continuación.

**Gráfica 13**

### Identificación de la entidad a la que pertenecen los comunicadores



Fuente: elaboración propia.

En la primera gráfica se observan a los comunicadores de las diferentes dependencias, separados por colores. Se hizo esta pregunta para identificar el nivel de participación.

**Gráfica 14**

**Realización del monitoreo de medios impresos**



Fuente: elaboración propia.

El monitoreo de medios es una herramienta que se utiliza en instituciones tanto públicas como privadas y sirve para medir si las publicaciones vinculantes con la organización están siendo negativas o positivas y con base en ello, tomar decisiones y formular estrategias.

La encuesta revela que los comunicadores sí realiza un monitoreo de medios impresos.

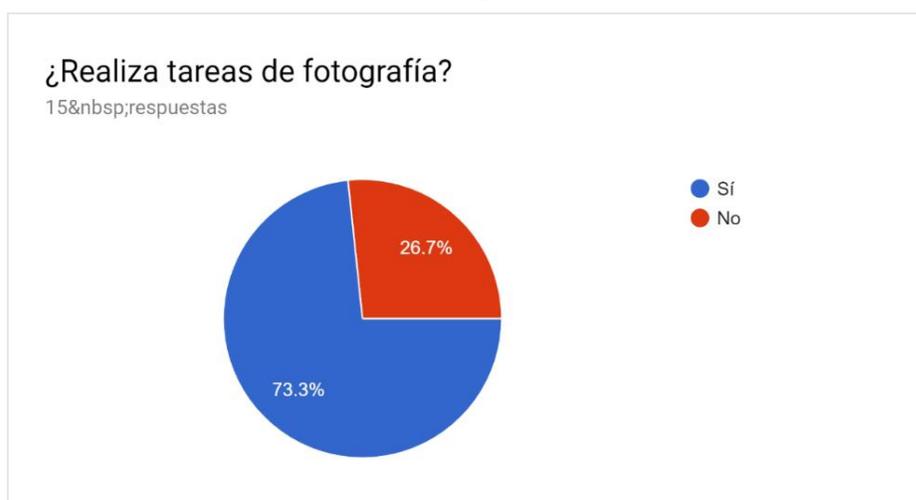
**Gráfica 15**  
**Realización del monitoreo de medios digitales**



Fuente: elaboración propia

Según la encuesta realizada a los comunicadores del MINEDUC, sí le dan seguimiento a los temas y a los hechos noticiosos a través de los medios digitales, entre ellos redes sociales y sitios de internet con contenido informativo.

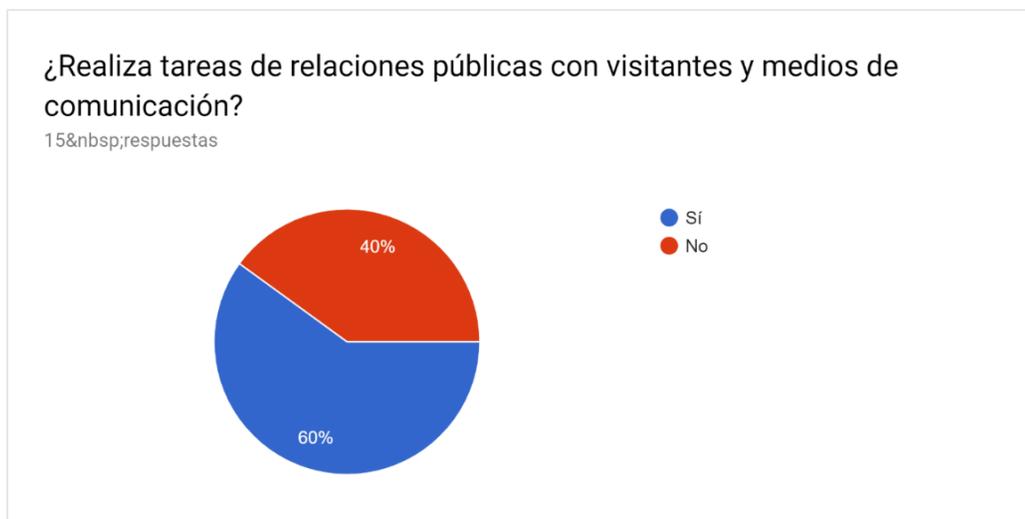
**Gráfica 16**  
**Toma de fotografías**



Fuente: elaboración propia.

Con el auge de las redes sociales las entidades se valen de los recursos gráficos para darles vida a las publicaciones. Según la encuesta, sólo el 26.7 % no toma fotografías.

**Gráfica 17**  
**Realización de Relaciones Públicas**

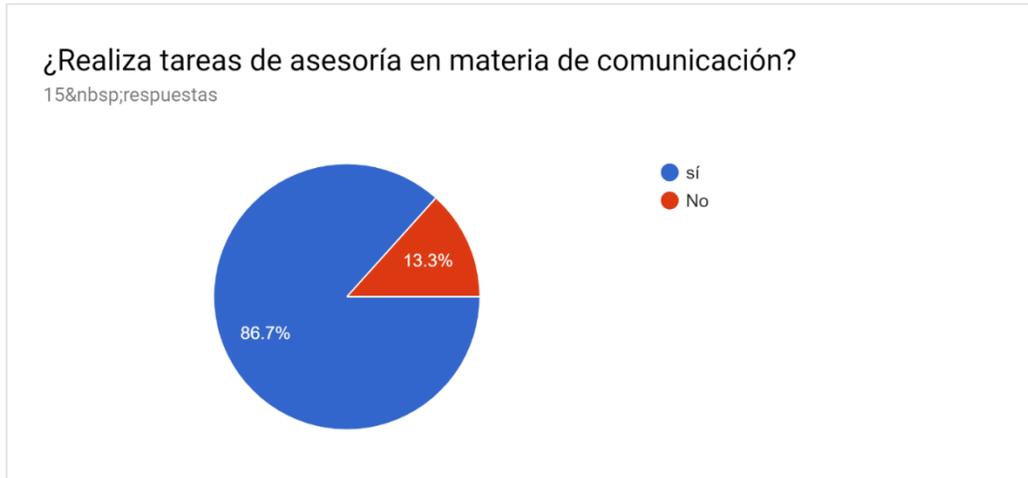


Fuente: elaboración propia

Las instituciones son fuentes de información para los medios de comunicación. En algunas dependencias hay una persona en específico que se encarga de dicha tarea. El 60% de los comunicadores que respondieron a la encuesta, sí atienden a los medios de comunicación y visitantes que requieren información.

## Gráfica 18

### Realización de tareas de asesoría en materia de comunicación



Fuente: elaboración propia

Los expertos en comunicación apoyan en un alto porcentaje a sus superiores o compañeros con asesorías.

## Conclusiones

1. El comunicador desempeña un papel fundamental, al ser el articulador de la estrategia institucional, interna y externa. Es un eje transversal de la información que llega de las autoridades y es movilizadora a los diferentes actores de la comunidad educativa.

La función del comunicador en las dependencias que pertenecen al MINEDUC es la de englobar las acciones que realiza el Ministerio, para transformarlas en mensajes que serán trasladados a la comunidad educativa y al público en general a través de los diferentes canales de comunicación de los que se disponen. Puede ser desde un afiche, una publicación en redes sociales o una voz potente que pronuncia un discurso para impactar de forma positiva a un público en específico, esto para ejemplificar algunos de ellos.

2. El comunicador en las dependencias pertenecientes al MINEDUC tiene conocimientos sólidos en el área en que se desempeña (Directiva, Prensa, Audiovisuales o Protocolo). Tiene un deseo constante por seguir aprendiendo, un amplio sentido social; vocación de servicio en la transmisión de mensajes eficientes, porque trabaja para el ministerio encargado de la educación, pilar fundamental para el desarrollo del país y debe entregar resultados favorables. Se caracteriza por resolver, estratégicamente, los conflictos.

3. Los comunicadores del MINEDUC deben fomentar la cultura de evaluación, el proceso continuo de calcular los aciertos y errores individuales y grupales que les permitirá potenciar las fortalezas. Para ello, los comunicadores deben hacer una autoevaluación mensual del trabajo realizado y definir las estrategias hacia la excelencia.

4. De los 19 comunicadores sociales entrevistados en esta investigación, 18 tienen estudios superiores en comunicación y sólo uno tiene formación académica en la Licenciatura en Pedagogía, Maestría en Liderazgo y Gestión Educativa, Maestría en Currículum y Maestría en Medición y Evaluación porque el puesto así lo requiere.

5. El Director de Comunicación en las dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala, dirige la planeación, ejecución y supervisión de estrategias para comunicar de manera objetiva las

acciones realizadas en el MINEDUC. Está a cargo de la comunicación interna y externa y coordina al equipo de comunicadores. Asimismo, vela por la calidad de la información que se genera en la institución, asegurando que los mensajes tengan pertinencia, coherencia y sencillez.

## **Recomendaciones**

1. Desde los diversos espacios, tanto institucionales como de la sociedad civil es preciso que se reconozca a las y los comunicadores sociales como profesionales en un mundo globalizado y en un Ministerio de Educación donde se utilizan las diversas tecnologías y confluyen distintos lenguajes para poder educar.
2. Es necesario que los comunicadores sociales que pertenecen a las dependencias del Ministerio de Educación de Guatemala se capaciten constantemente para mejorar sus habilidades técnicas y así brindar un mejor servicio en las dependencias del MINEDUC. Asimismo, los profesionales de la comunicación darán seguimiento a los temas de orden específico y de interés general según el contexto y, eventualmente, visitar diversos departamentos del país, para fortalecer la sensibilidad social y tener presente a su grupo objetivo para la transmisión de los mensajes.
3. La implementación de la cultura de evaluación continua y el debido registro para un análisis comparativo en aras de la excelencia.
4. Es pertinente que, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se considere incluir en el pensum de estudios cursos y capacitaciones sobre comunicación organizacional e institucional con el fin de fortalecer las capacidades de los estudiantes.
5. Toda persona que desempeñe una dirección de Comunicación Social realice capacitaciones, talleres y convivencias para procurar e incentivar al equipo de trabajo en el cumplimiento de la estrategia comunicacional-institucional.

## Referencias bibliográficas

- Amayuela Mora, G. (2017). *Comunicación y su relación con la educación en el contexto universitario*. Camagüey, Cuba: Universidad de Camagüey "Ignacio Agramonte Loynaz".
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Gesbiblo, S.L.
- Arévalo Vásquez, L. F. (2013). *Efectividad en las oficinas de comunicación social del Organismo Ejecutivo en el Estado de Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Arredondo Cospín, S. V. (2010). *Estrategia de gestión para la comunicación organizacional en la Dirección de Cooperación Nacional e Internacional -DICONIME- del Ministerio de Educación*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Arredondo Cospín, V. S. (2006). *Creación de un departamento de Comunicación en la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Arrollo, L., & Yus, M. (2007). *Los cien errores de la comunicación de las organizaciones* (2da. ed.). Madrid, España: Bussiness&Marketing-school.
- Baéz Evertsz, C. J. (2000). *La comunicación efectiva*. Santo Domingo, República Dominicana: Editora BÚHO.
- Bougnoux, D. (1998). *Introducción a las ciencias de la comunicación*. París: Éditions aux sciences de la communication.
- Bracamonte Cerón, G. A. (1996). *Comunicación para el cambio social*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cabrera Navas, O. R. (2010). *Manual para establecer oficinas de comunicación social en las municipalidades*. Guatemala: Universidad Panamericana.
- Camacho, M. (2006). EL DIRECTOR DE COMUNICACIÓN, PERFIL DE UNA NUEVA FIGURA. *FISEC-Estrategias* - , 23.
- Canel, M. J. (2010). Madrid, España: Grupo Anaya, S.A.
- Canel, M. J. (2010). *Comunicación de las instituciones públicas*. Madrid, España: Grupo Anaya S.A.
- Casanueva de Cervera, M. A. (2004). *Conceptos fundamentales de educación para padres*. México: Editorial Progreso S.A.
- Congreso de la República de Guatemala. (1999). *Ley de Alfabetización Decreto 43-86 y sus reformas Decreto 54-99*. Guatemala: Sección de Artes Gráficas -CONALFA-.

- Constitución Política de la República de Guatemala*. (2016). Guatemala: Editorial Fénix.
- Corrales-Díaz, C. (1992). "La profesión del comunicador". *En Renglones*, 37.
- Dulzaides Iglesias, M. E. (2018). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *SciELO Analytics*, 2.
- Durán, J., Noguera, F., Garnett, J., Vega, H., & Izurieta, R. (2005). *Estrategias de Comunicación para gobiernos*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía, Ediciones.
- Enrique, A. M. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Equipo Editorial Libsa. (2007). *Hablar en público y comunicarse correctamente*. Madrid, España: Editorial LIBSA.
- Española, R. A. (8 de enero de 2019). <http://www.rae.es>. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=UHx86MW>
- Fernández López, S. (2007). *Cómo gestionar la comunicación en organizaciones públicas y no lucrativas*. Madrid, España: Narcea S.A De Ediciones, 2007.
- Freire, P. (2005). *Pedagogía del oprimido* (2da. ed.). México: Editores S.A.
- García Cárdenas, C. A. (2013). *La función del comunicador social en las organizaciones no gubernamentales de Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Gutiérrez González, C. (2014). *Clima organizacional en las comunidades educativas*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Hernandez Lomelí, F. (1996). Las oficinas de comunicación social en México. *Comunicación y Sociedad - CUCSH-*, 72.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huarcaya, G. (2006). *El comunicador para el desarrollo y el cambio social. Apuntes para la construcción de un perfil*. Perú : Universidad de Piura.
- Interiano, C. (2014). *Semiología y Comunicación* (8 a. ed.). Guatemala: Editorial Estudiantil Fénix.
- Jacinto Carrera, E. (2018). *Impacto de la opinión pública de los resultados de la prueba diagnóstica realizada a los estudiantes de nivel diversificado por el Ministerio de Educación*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Jaramillo López, J. C. (2004). *Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para entidades del Estado -MCPOI-*. Colombia: USAID – CASALS & ASSOCIATES Inc.

- La Porte, J. M. (2012). *Introducción a la comunicación institucional en la iglesia*. Madrid, España: Ediciones Palabra S.A.
- Martín Barbero, J. (2001). Los oficios del comunicador. *Revista Renglones*, 22.
- Martínez Bermúdez, L. A. (2012). *Estrategia de comunicación para la Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural (DIGEBI) de Ministerio de Educación*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Martínez García, E. A. (2018). *La opinión pública respecto de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Mejía Cruz, O. E. (2012). *Uso de las redes sociales como medio comercial*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- MINEDUC. (2018). Memoria de labores 2017-2018. 78.
- Ministerio de Educación, C. y. (2001). *Grandes avances de la ciencia y la tecnología*. España: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA Subdirección General de Informática y Publicaciones.
- Molestina Escudero, C. J. (1977). *Elementos de la comunicación interinstitucional*. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas de la OEA.
- Navas Alvarado, A. d. (2006). *Papel de los comunicadores sociales en Guatemala*. Guatemala: Universidad Panamericana.
- Papic Domínguez, G. K. (2016). *La Comunicación Organizacional en Entidades*. Málaga, España: Publicaciones y Divulgación Científica.
- Peña Acuña, B. (2005). La dirección de comunicación y las habilidades directivas. *Revista de la SEECI*, 32-54.
- Rizo García, M. (2012). *Imaginarios sobre la comunicación. Algunas certezas y muchas incertidumbres en torno a los estudios de comunicación, hoy*. Barcelona, España: Institut de la Comunicació (InCom-UAB) .
- Rodas Vásquez, Z. M. (2010). *El comunicador social y nociones del Derecho Constitucional guatemalteco*. Guatemala: Universidad Panamericana.
- Rodrich Portugal, R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista de Comunicación*, 234.
- Russell, J. T. (2005). *Publicidad, decimosexta Edición*. México: Pearson Educación.

Teixidó I Saballas, J. (1999). *La Comunicación En Los Centros Educativos*. Girona, España: Universidad Oberta de Catalunya.

Velásquez, C. A. (2010). *Comunicación, semiología del mensaje oculto*. Guatemala: ECO ediciones.

Zacharis, J. C. (1989). *Comunicación oral : un enfoque racional* . México: Limusa.

## **Egrafías**

<http://www.mineduc.gob.gt/DICOMS/>

<http://www.mineduc.gob.gt/dicoms/organizacion.html>

<https://diguca.wordpress.com/about/>

<https://diguca.wordpress.com/about/>

<https://diguca.files.wordpress.com/2018/06/organigrama-e1529698750955.png>

<http://www.conalfa.edu.gt/quescona.html>

[http://www.conalfa.edu.gt/desc/Ley\\_de\\_alf.pdf](http://www.conalfa.edu.gt/desc/Ley_de_alf.pdf)

[http://www.conalfa.edu.gt/InfoPublic/a\\_Decr\\_57\\_2008\\_Arti\\_10/01Estructura\\_Organica/11Estructura\\_organica/EstructuraFuncional\\_admon.pdf](http://www.conalfa.edu.gt/InfoPublic/a_Decr_57_2008_Arti_10/01Estructura_Organica/11Estructura_organica/EstructuraFuncional_admon.pdf)

<https://digeft.edu.gt/nosotros/>

[http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/2/2c/DIDEFI\\_DIGEF\\_INCISO1D\\_2012\\_VE\\_RSION1.pdf](http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/2/2c/DIDEFI_DIGEF_INCISO1D_2012_VE_RSION1.pdf)

<http://www.mineduc.gob.gt/Escuintla/>

<https://dle.rae.es/?id=A58xn3c>

[ftp://backups.senado.gov.co/meci/Manual\\_MECI/Unidad\\_2/B\\_control%20gestion/B\\_3\\_comunicacion/U2\\_B\\_3\\_lectura.htm](ftp://backups.senado.gov.co/meci/Manual_MECI/Unidad_2/B_control%20gestion/B_3_comunicacion/U2_B_3_lectura.htm)

<https://sites.google.com/site/materiacoe/unidad-vi/6-1>

[https://unitecorporativa.files.wordpress.com/2012/07/capitulo-2.pdf?fbclid=IwAR1eywvKgXjpyqQYuk8EfRcfqsgmvyU\\_UgipNbhUqOqibbEpbKYrkqKBqNQ](https://unitecorporativa.files.wordpress.com/2012/07/capitulo-2.pdf?fbclid=IwAR1eywvKgXjpyqQYuk8EfRcfqsgmvyU_UgipNbhUqOqibbEpbKYrkqKBqNQ)

<http://www.bocc.ubi.pt/pag/urrutia-amaia-director-vasco.pdf>

<http://www.dircom.org/catalunya/decalogo-dircom.pdf>

[http://www.mediamentor.org/files/attachments/Guia\\_Mentor\\_2.pdf](http://www.mediamentor.org/files/attachments/Guia_Mentor_2.pdf)

<https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>

<http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>

**Anexos**  
**Fotografía 1**



Fachada del Ministerio de Educación de Guatemala.

Fuente: <https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/mineduc-destinara-q335-millones-a-honrar-compromiso-con-empleados/>

## Cuestionario para la entrevista de profundidad focalizada

Nombre del comunicador (a) entrevistado (a) \_\_\_\_\_

Dependencia en la cual labora \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

1. ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja para la institución?
2. ¿A qué se dedica la dependencia para la que labora?
3. Dentro del organigrama, ¿cuál es el nombre de su puesto de trabajo?
4. ¿Cuenta con estudios relacionados a comunicación? Explique
5. ¿Qué actividades realiza dentro del departamento?
6. ¿Cuáles son las funciones del director o jefe de comunicación?
7. ¿Cuál considera que es la importancia del comunicador en la institución?
8. ¿Cuáles son las funciones que realiza en el cargo que desempeña?
9. ¿Qué capacidades técnicas debería tener un comunicador?
10. Mencione al menos 3 capacidades básicas que debe tener un comunicador que labore en una dependencia del Ministerio de Educación.
11. ¿Cuál es la estructura organizacional del departamento o unidad?
12. ¿Qué importancia tiene la comunicación en la educación?

Fuente: elaboración propia

## Encuesta de Google Docs

Encuesta a  
Comunicadores (as) del  
MINEDUC

¿Cuál es la entidad para la  
que labora?

DICOMS

CONALFA

DIEDUC ESCUINTLA

DIGEDUCA

DIGEF

Fuente: elaboración propia

¿Realiza tareas de  
fotografía?

Sí

No

¿Realiza el monitoreo de  
medios de comunicación en  
medios impresos?

Sí

No

¿Realiza el monitoreo de  
medios de comunicación en  
medios digitales?

Sí

No

Fuente: elaboración propia

¿Realiza tareas de relaciones públicas con visitantes y medios de comunicación?

Sí

No

¿Realiza tareas de asesoría en materia de comunicación?

sí

No

ENVIAR

Fuente: elaboración propia

Manual de Funciones, Organizaciones y Puestos de las Direcciones departamentales de Educación – DIDEDUC -

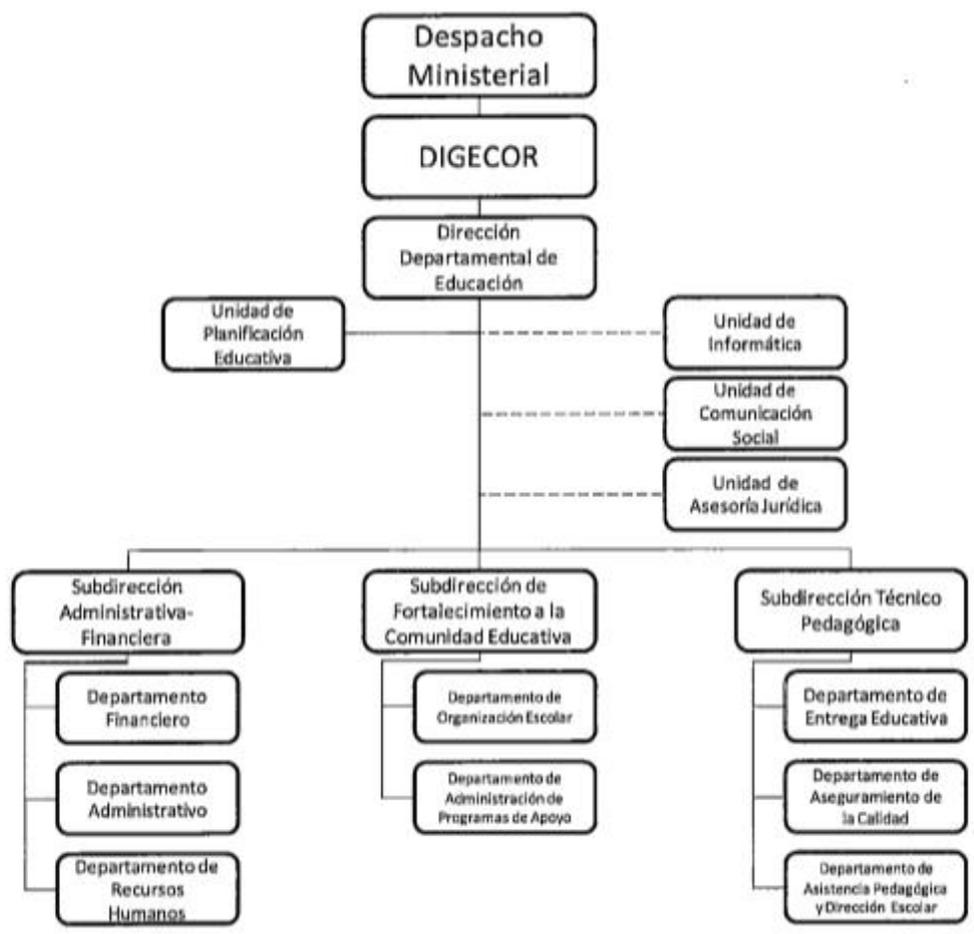
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN		Código: DES-MAN-07A Versión: 01 Página: 1 de 276			
<b>MANUAL DE FUNCIONES, ORGANIZACIÓN Y PUESTOS</b>					
<h2 style="margin: 0;">MANUAL DE FUNCIONES, ORGANIZACIÓN Y PUESTOS DE LAS DIRECCIONES DEPARTAMENTALES DE EDUCACIÓN - DIDEDUC -</h2>					
    					
REVISADO	REVISADO	REVISADO	REVISADO	APROBADO	FECHA DE APROBACIÓN
 Dirección de Asesoría Jurídica	 Dirección de Auditoría Interna	 Dirección de Coordinación de Direcciones Departamentales de Educación	 Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional	 Despacho Ministerial	Mayo 2011

SE CERTIFICA QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad son los documentos actualizados y controlados.

Fuente: Unidad de Información -Ministerio de Educación-

Direcciones Departamentales Tipo C:



SE CERTIFICA QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad son los documentos actualizados y controlados.

Fuente: Unidad de Información -Ministerio de Educación-



## MANUAL DE FUNCIONES, ORGANIZACIÓN Y PUESTOS

1 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
NOMBRE FUNCIONAL	COORDINADOR (A) DE COMUNICACIÓN SOCIAL	NOMBRE NOMINAL	TIPO A: PROFESIONAL I TIPO B: PROFESIONAL II TIPO C: PROFESIONAL III		
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN	DEPTO. / ÁREA	UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
PUESTO JEFE INMEDIATO	DIRECTOR (A) DEPARTAMENTAL				
PUESTOS SUBALTERNOS	ASISTENTE COMUNICACIÓN SOCIAL (EN TIPO B y C)				
HORARIO	INTERIOR: 8:00 a 16:30 HRS CIUDAD CAPITAL: 9:00 a 17:30 HRS.	UBICACIÓN	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN		
2 PROPÓSITO DEL PUESTO					
PLANIFICAR, ORGANIZAR Y COORDINAR LAS ACTIVIDADES DIVULGATIVAS DE LA DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN CON BASE EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EMANADAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA PLANTA CENTRAL...					
3 FUNCIONES PRINCIPALES					
ID	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA			
		D	S	M	A
1	ELABORAR COMUNICADOS DE PRENSA, CAMPAÑAS INFORMATIVAS Y BOLETINES PARA MAESTROS PADRES DE FAMILIA (TODO APEGADO A LAS ESTRATEGIAS Y LIENAMIENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL) Y MONITOREAR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON REFERENCIA A LOS TEMAS RELACIONADO CON LA EDUCACIÓN	X			
2	DISTRIBUIR AFICHES, BOLETINES Y COMUNICADOS DE PRENSA A NIVEL DEPARTAMENTAL A PERSONAL DE LA DIDEUC, PERSONAL DOCENTE, ALCALDES, COMITÉS MUNICIPALES Y COMUNITARIOS DE DESARROLLO, ENTRE OTROS.	X			
3	MANTENER CONSTANTE COMUNICACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES, CON EL DIRECTOR DEPARTAMENTAL, ASÍ COMO CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA SOBRE TEMAS DE INTERÉS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL.	X			
4	ELABORAR Y MANTENER ACTUALIZADA LA BASE DE DATOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, QUE DEBE INCLUIR DE EMPLEADOS DE LA DEPARTAMENTAL, INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, ONG's, GOBERNACIÓN, ALCALDÍAS Y OTRAS ORGANIZACIONES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES.	X			
5	PROMOVER Y DESARROLLAR, EN CONJUNTO CON LOS DEMÁS ÓRGANOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, ACTIVIDADES QUE PROPENDAN Y COADYUVEN AL MEJORAMIENTO EN CUANTO AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA EDUCACIÓN, AL MEJORAMIENTO DE SU CALIDAD Y BIENESTAR DE LOS ALUMNOS.	X			
6	PLANIFICAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS A MANTENER LA IMAGEN DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS	X			
7	ASESORAR AL DIRECTOR DEPARTAMENTAL EN LO CONCERNIENTE EN MANTENER LA ADECUADA COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL, DEMÁS ENTES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, LA COMUNIDAD EDUCATIVA Y OTRAS INSTITUCIONES EXTERNAS.	X			
8	FORMULAR DIAGNÓSTICOS E INVESTIGACIONES QUE ORIENTEN ACERCA DE LAS NECESIDADES EDUCATIVAS PRIORITARIAS DEL DEPARTAMENTO, QUETOMEN EN CUENTA LA OPINIÓN Y REQUERIMIENTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA Y QUE PUEDAN SER TRASLADADOS MEDIANTE PROPUESTAS DE SOLUCIÓN A LOS RESPECTIVOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN INFORMATIVA.	X			
9	ORGANIZAR CONFERENCIAS DE PRENSA Y OTRAS ACTIVIDADES, CONVOCANDO A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, LÍDERES, DOCENTES Y ENTES INTERESADOS, TOMANDO EN CUENTA EL PROTOCOLO (PRECEDENCIAS, INVITADOS ESPECIALES, ETC.), IMAGEN INSTITUCIONAL, Y TODA LA LOGÍSTICA PARA LA EXITOSA REALIZACIÓN DE EVENTOS.	X			

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad son los documentos actualizados y controlados.

SE CERTIFICA QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL



**MANUAL DE FUNCIONES, ORGANIZACIÓN Y PUESTOS**

10	GENERAR HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA TODOS LOS EVENTOS QUE REALICE.	X			
11	COORDINAR ACCIONES CON ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES PARA LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS.	X			
12	DETECTAR NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y EDUCATIVAS PRIORITARIAS DEL DEPARTAMENTO.	X			
13	ASEGURAR QUE LAS ÁREAS ASIGNADAS PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS, SE LES BRINDE EL MANTENIMIENTO RESPECTIVO PARA QUE MANTENGAN LA PRESENTACIÓN DEBIDA.	X			
14	REALIZAR OTRAS TAREAS ASIGNADAS POR LA AUTORIDAD SUPERIOR INHERENTES AL PUESTO, O TAREAS DE CARÁCTER EVENTUAL QUE NO ENTORPEZCAN EL CUMPLIMIENTO DEL PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO Y PARA LAS CUALES LA PERSONA POSEA LA COMPETENCIA Y CUMPLA CON LOS REQUISITOS LEGALES.	X			

**4 RELACIONES DE TRABAJO**

Internas	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL
Externas	MEDIOS DE COMUNICACIÓN, INSTITUCIONES DE GOBIERNO, MUNICIPALIDADES Y OTROS

**5 PERFIL**

Estudios:	LICENCIATURA	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, PERIODISMO, LOCUCIÓN, PUBLICIDAD Y/O RELACIONES PÚBLICAS.	GRADUADO
Experiencia:	1 AÑO DE EXPERIENCIA EN COMUNICACIÓN PROFESIONAL I: ACREDITAR TÍTULO UNIVERSITARIO A NIVEL DE LICENCIATURA EN LA CARRERA PROFESIONAL QUE EL PUESTO REQUIERA Y SER COLEGIADO ACTIVO. PROFESIONAL II: OPCIÓN A: ACREDITAR TÍTULO UNIVERSITARIO A NIVEL DE LICENCIATURA EN LA CARRERA PROFESIONAL QUE EL PUESTO REQUIERA. SEIS MESES DE EXPERIENCIA COMO PROFESIONAL I EN LA MISMA ESPECIALIDAD Y SER COLEGIADO ACTIVO. OPCIÓN B: ACREDITAR TÍTULO UNIVERSITARIO A NIVEL DE LICENCIATURA EN LA CARRERA PROFESIONAL QUE EL PUESTO REQUIERA, UN AÑO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LABORES RELACIONADAS CON EL PUESTO Y SER COLEGIADO ACTIVO.		
Conocimientos	REDACCIÓN PERIODÍSTICA PHOTO SHOP PROTOCOLO PROGRAMACIÓN DE EVENTOS		

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad son los documentos actualizados y controlados.

SE CERTIFICA QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL



**MANUAL DE FUNCIONES, ORGANIZACIÓN Y PUESTOS**

Habilidades:	MANEJO DE EQUIPO AUDIOVISUAL. MANEJO DE CÁMARA FOTOGRÁFICA Y DE VIDEO. COMUNICACIÓN ORAL FLUIDA MANEJO DE EQUIPO DE OFICINA (FOTOCOPIADORA, FAX, ESCÁNER, ETC.) MANEJO DE EQUIPO DE CÓMPUTO E IMPRESIÓN						
Idiomas:	CASTELLANO	NIVEL					AVANZADO
Computación	EXCEL	NIVEL					INTERMEDIO
	WORD	NIVEL					INTERMEDIO
	POWERPOINT	NIVEL					AVANZADO
	OUTLOOK	NIVEL					INTERMEDIO
	INTERNET	NIVEL					AVANZADO
Otros:	DEBE SER COLEGIADO ACTIVO						
<b>6 - DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR</b>							
EL PUESTO REQUIERE VIAJAR	SI	X	NO		INTERIOR	X	EXTERIOR
FRECUENCIA:	REGULARMENTE		X				OCASIONAL
LUGARES A DONDE VIAJA:	A LOS MUNICIPIOS DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL						

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad son los documentos actualizados y controlados.

SE CERTIFICA QUE EL PRESENTE  
DOCUMENTO ES COPIA FIEL  
DE SU ORIGINAL

PLA-PI-T-08-01



Código: DES-MAN-07A  
 Versión: 01  
 Página: 73 de 276

**MANUAL DE FUNCIONES, ORGANIZACIÓN Y PUESTOS**

1 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
NOMBRE FUNCIONAL	ASISTENTE DE COMUNICACIÓN SOCIAL (EN TIPO B y C)	NOMBRE NOMINAL	ASISTENTE PROFESIONAL I (EN TIPO B y C)		
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN	DEPTO. / ÁREA	UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
PUESTO JEFE INMEDIATO	COORDINADOR (A) DE COMUNICACIÓN SOCIAL				
PUESTOS SUBALTERNOS	N/A				
HORARIO	INTERIOR: 8:00 a 18:30 HRS CIUDAD CAPITAL: 9:00 a 17:30 HRS.	UBICACIÓN	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN		
2 PROPÓSITO DEL PUESTO					
APOYAR A LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN LAS ACTIVIDADES DIVULGATIVAS DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL CON BASE EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DEL MINEDUC PARA LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.					
3 FUNCIONES PRINCIPALES					
ID	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA			
		D	S	M	A
1	APOYAR AL COORDINADOR (A) DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL.	X			
2	APOYAR EN LA REDACCIÓN DE NOTICIAS, INFORMES, OFICIOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL, DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y OTRAS INSTITUCIONES.	X			
3	COLABORAR EN COBERTURA PERIODÍSTICA DE ACTIVIDADES DEPARTAMENTALES, MUNICIPALES Y MINISTERIALES.		X		
4	APOYAR EN LA DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO A NIVEL INTERNO Y EXTERNO.			X	
5	PARTICIPAR EN EL MONTAJE, ORGANIZACIÓN, Y PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES CONJUNTAS CON LAS DIRECCIONES DEPARTAMENTALES.			X	
6	ASISTIR EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE BASES DE DATOS DE ACTORES EDUCATIVOS INTERNOS Y EXTERNOS.			X	
7	COLABORAR EN LA CONTINUA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIONES RELACIONADAS CON LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL.			X	
8	APOYAR EN LAS ACTIVIDADES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL.		X		
9	COLABORAR EN LAS ACTIVIDADES DE MONITOREO Y DAR SEGUIMIENTO A LA INFORMACIÓN TRASLADADA A DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS.			X	
10	PARTICIPAR EN LA COMUNICACIÓN PERMANENTE ENTRE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL Y LA COMUNIDAD EDUCATIVA.		X		
11	ASISTIR EN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS PROPIAS DE LAS ACTIVIDADES DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.	X			
12	REALIZAR OTRAS TAREAS ASIGNADAS POR LA AUTORIDAD SUPERIOR INHERENTES AL PUESTO, O TAREAS DE CARÁCTER EVENTUAL QUE NO ENTORPEZCAN EL CUMPLIMIENTO DEL PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO Y PARA LAS CUALES LA PERSONA POSEA LA COMPETENCIA Y CUMPLA CON LOS REQUISITOS LEGALES.	X			

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad son los documentos actualizados y controlados.

SE CERTIFICA QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Fuente: Unidad de Información -Ministerio de Educación-



## MANUAL DE FUNCIONES, ORGANIZACIÓN Y PUESTOS

4 RELACIONES DE TRABAJO							
Internas	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL MINEDUC, ASISTENTES DE DIRECCIÓN, PROFESIONALES Y ASISTENTES DE COORDINADORES.						
Externas	MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA						
5 PERFIL							
Estudios:	LICENCIATURA	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, PERIODISMO, LOCUCIÓN, PUBLICIDAD Y/O RELACIONES PÚBLICAS.	ESTUDIANTE				
Experiencia:	<p>1 AÑO DE EXPERIENCIA EN COMUNICACIÓN ASISTENTE PROFESIONAL I:            OPCIÓN A: ACREDITAR HABER APROBADO LOS CURSOS EQUIVALENTES AL QUINTO SEMESTRE DE UNA CARRERA UNIVERSITARIA AFÍN AL PUESTO Y SEIS MESES DE EXPERIENCIA COMO TÉCNICO PROFESIONAL III, EN LA ESPECIALIDAD QUE EL PUESTO REQUIERA.            OPCIÓN B: ACREDITAR HABER APROBADO LOS CURSOS EQUIVALENTES AL QUINTO SEMESTRE DE UNA CARRERA UNIVERSITARIA AFÍN AL PUESTO Y UN AÑO DE EXPERIENCIA EN TAREAS RELACIONADAS CON LA ESPECIALIDAD DEL PUESTO.</p> <p>ASISTENTE PROFESIONAL II:            OPCIÓN A: ACREDITAR HABER APROBADO LOS CURSOS EQUIVALENTES AL QUINTO SEMESTRE DE UNA CARRERA UNIVERSITARIA AFÍN AL PUESTO Y SEIS MESES DE EXPERIENCIA COMO ASISTENTE PROFESIONAL I O JEFE TÉCNICO PROFESIONAL I, EN LA ESPECIALIDAD QUE EL PUESTO REQUIERA.            OPCIÓN B: ACREDITAR HABER APROBADO LOS CURSOS EQUIVALENTES AL QUINTO SEMESTRE DE UNA CARRERA UNIVERSITARIA AFÍN AL PUESTO Y DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN TAREAS RELACIONADAS CON EL MISMO.</p>						
Conocimientos	REDACCIÓN PERIODÍSTICA PHOTO SHOP PROTOCOLO PROGRAMACIÓN DE EVENTOS						
Habilidades:	MANEJO DE EQUIPO AUDIOVISUAL. MANEJO DE CÁMARA FOTOGRÁFICA Y DE VIDEO. COMUNICACIÓN ORAL FLUIDA. MANEJO DE EQUIPO DE OFICINA (FOTOCOPIADORA, FAX, ESCÁNER, ETC.) MANEJO DE EQUIPO DE CÓMPUTO E IMPRESIÓN						
Idiomas:	CASTELLANO	NIVEL	AVANZADO				
Computación	EXCEL	NIVEL	INTERMEDIO				
	WORD	NIVEL	INTERMEDIO				
	POWERPOINT	NIVEL	AVANZADO				
	OUTLOOK	NIVEL	INTERMEDIO				
	INTERNET	NIVEL	INTERMEDIO				
Otros:	ESTE PUESTO EXISTE SOLAMENTE EN DIRECCIONES DEPARTAMENTALES TIPO B Y C						
6 DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR							
EL PUESTO REQUIERE VIAJAR	SI	X	NO	INTERIOR	X	EXTERIOR	
FRECUENCIA:	REGULARMENTE		X			OCASIONAL	
LUGARES A DONDE VIAJA:	A LOS MUNICIPIOS DE LA DIRECCION DEPARTAMENTAL , DONDE SE REALIZAN ACTIVIDADES.						

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad son los documentos actualizados y controlados.

SE CERTIFICA QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL