

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
(EPS) - LICENCIATURA

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a woman in a red and white dress, possibly a saint or a historical figure, seated on a white cloud. Above her is a golden crown with a cross on top. To the left and right of the central figure are golden lions rampant. The background is a light blue sky with a green hill at the bottom. The seal is surrounded by a grey border containing the Latin text "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTA MALENSIS INTER".

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE  
COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL”**

**KAREN AMÉRICA BARRIOS PINTO**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**Guatemala, Noviembre 2015**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
(EPS) - LICENCIATURA

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE  
COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL”**

**Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- Licenciatura**

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**KAREN AMÉRICA BARRIOS PINTO**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Noviembre 2015**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

Lic. Julio Moreno Sebastián

### **Secretaria Administrativa**

M.A. Claudia Molina

### **Representantes Docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

### **Representante de Egresados**

Lic. Michael González Bártres

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

### **Coordinador de EPS**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisora de EPS**

Licda. Floralba Pérez Folgar



DIRECCION GENERAL  
POLICIA NACIONAL CIVIL

SECRETARIA GENERAL  
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Guatemala 13 de octubre de 2015

Lic. **Luis Pedroza**  
Coordinador  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Reciba un cordial saludo del Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil, esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

Por medio de la presente, hacemos constar que **Karen América Barrios Pinto** quien se identifica con DPI 2468816150101 y numero de carné 200820910 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación ; realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta entidad específicamente en el Departamento de Comunicación Social, cumpliendo con las horas efectivas de practica que comprendió del 04 de mayo al 17 de julio del año en curso.

Realizando durante el tiempo estipulado actividades en base al proyecto "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL", todo con el material comunicacional respectivo, debidamente entregado y recibido por el Departamento de Comunicación Social de la PNC. Por lo cual manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epesista.

En tal virtud, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACION DE PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA.

Atentamente,



INSPECTOR DE PNC  
*[Signature]*  
JORGE ALEXANDER AGUILA GHICILLA  
SUB JEFE DEL -DCS-

10 Calle 13-92 zona 1, Ciudad de Guatemala, Teléfono: 2329-0000, [www.pnc.gob.gt](http://www.pnc.gob.gt)

[www.guatemala.gob.gt](http://www.guatemala.gob.gt)



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

Guatemala, 23 de octubre de 2015

Estudiante  
Karen América Barrios Pinto  
Carné: 200820910  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:


Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL".

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Sandra Hernández y Hernández  
Supervisora de EPS Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
Coordinador de EPS de Licenciatura  
Sección "A"



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

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

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

## **DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS**

Por su amor infinito, sus bendiciones y sobre todo la sabiduría para poder realizar todo lo que hasta ahora eh alcanzado.

### **A MIS PADRES**

Por el apoyo y amor que me han dado en cada momento desde mi nacimiento. Así como las correcciones que me han hecho para ser mejor ser humano cada día.

### **A MIS HERMANOS**

Porque aún en las dificultades me dan animo a través de las bromas y risas que compartimos.

### **A MIS AMIGOS**

Por todos los momentos alegres, tristes y difíciles que han estado conmigo, por las correcciones que me han hecho, por su apoyo incondicional y sobre todo por los momentos gozados.

### **A MIS DOCENTES**

Porque han trazado un camino de conocimientos que estará presente en mi desempeño profesional de ahora en adelante.

### **AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA PNC**

Por permitirme compartir conocimientos prácticos en comunicación y seguridad nacional, así como de los consejos y ayuda recibida de su parte.

# ÍNDICE

## Contenido

CAPÍTULO I.....	5
1. DIAGNÓSTICO .....	5
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	5
1.1.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.2. LA INSTITUCIÓN: .....	5
1.2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA:.....	5
1.2.2. INTEGRACIÓN Y ALIANZAS ESTRATEGICAS:.....	6
1.2.3. ANTECEDENTES O HISTORIA:.....	6
1.2.4. DEPARTAMENTOS O DEPENDENCIAS: .....	8
1.2.5. MISIÓN .....	9
1.2.6. VISIÓN.....	10
1.2.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	10
1.2.8. PÚBLICO OBJETIVO.....	10
1.2.9. ORGANIGRAMA.....	11
1.3. METODOLOGÍA.....	12
1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO.....	12
1.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	12
1.3.3. CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO .....	13
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS .....	14
1.4.1. FICHA DE LAS ENTREVISTAS.....	14
1.4.2. RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS .....	14



1.4.3. TABLAS COMPARATIVAS, PUNTOS DE ENCUENTROS Y DISENSOS ENTRE ENTREVISTADOS.....	15
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.FODA. ....	16
1.5.1. FORTALEZAS:.....	16
1.5.2. OPORTUNIDADES.....	16
1.5.3. DEBILIDADES .....	16
1.5.4. AMENAZAS .....	17
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>18</b>
<b>2. PLAN COMUNICACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL.....</b>	<b>18</b>
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:.....	18
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN: .....	20
2.2.1. OBJETIVO GENERAL .....	20
2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
2.3. PÚBLICO OBJETIVO .....	20
2.4. MENSAJE .....	20
2.5. ESTRATEGIAS .....	21
2.5.1. Estrategia 01- “Reorganización de Carteleras de Hechos positivos” .....	21
2.5.2. Estrategia 02- “Filosofía del Departamento de Comunicación” .....	21
2.5.3. Estrategia 03- “Reutilización de recursos” .....	21
2.5.4. Estrategia 04- “Clima Laboral” .....	21
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	22
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>23</b>
<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>23</b>
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	23

3.1.1. Financiamiento: .....	23
3.1.2. Presupuesto: .....	23
3.1.3. Beneficiarios: .....	24
3.1.4. Recursos Humanos: .....	24
3.1.5. Área geográfica de Acción: .....	25
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS: .....	25
3.2.1. ESTRATEGIA 01- “La comunicación interna del personal del Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil” .....	25
<b>3.2.2. ESTRATEGIA -02 “Clima Laboral del Departamento de Comunicación Social” .....</b>	<b>29</b>
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	31
<b>3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN) .....</b>	<b>32</b>
<b>3.4.1. OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA .....</b>	<b>32</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>35</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>37</b>
<b>EGRAFÍA.....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>38</b>
<b>Transcripción de entrevistas .....</b>	<b>38</b>
<b>Fotografías.....</b>	<b>50</b>

## RESUMEN

**Universidad:**

Universidad de San Carlos de Guatemala

**Unidad Académica:**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Título:**

“Estrategia de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil”.

**Problema Investigado:**

Fortalecimiento de la comunicación Interna.

**Objetivo:**

Generar una estrategia sustentable para que la comunicación interna fluya sin ningún tipo de barrera dentro de los miembros internos y externos del Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil.

**Metodología:**

Descriptiva.

**Instrumentos Utilizados:**

Observación y Entrevistas.

**Sinopsis:**

El presente informe muestra paso a paso las estrategias comunicacionales que se trabajaron en el Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil. Con las cuales se mejoró el ambiente laboral a través de la reestructuración de de las carteleras de información.

# **CAPÍTULO I**

## **1. DIAGNÓSTICO**

**“DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL”**

### **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

#### **1.1.1 OBJETIVO GENERAL**

- Diagnosticar cuales son las necesidades comunicacionales del departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil.

#### **1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Observar cuidadosamente las actividades que se realizan dentro del Departamento de Comunicación Social.
- Utilizar adecuadamente los métodos y técnicas de investigación que ayuden a detectar las necesidades del departamento de Comunicación Social.
- Analizar la información obtenida para establecer la necesidad comunicacional a solucionar.
- Proponer estrategias por medio de un plan comunicacional para solucionar las necesidades encontradas.

### **1.2. LA INSTITUCIÓN:**

Policía Nacional Civil. Departamento de Comunicación Social.

#### **1.2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA:**

10ma. Calle 13-92, zona 1, Ciudad de Guatemala, Departamento de Guatemala.

### **1.2.2. INTEGRACIÓN Y ALIANZAS ESTRATEGICAS:**

La Policía Nacional Civil tiene alianza estratégica con el Ministerio Público por ser auxiliar de la investigación según artículos 112 y 113 del Código Procesal Penal.

### **1.2.3. ANTECEDENTES O HISTORIA:**

La Policía Nacional Civil (PNC), surge luego de la firma de los Acuerdos De Paz en 1996, sobre la reestructuración de las fuerzas policiales contemplada en el acuerdo sobre fortalecimiento del poder civil y la función del Ejército en una sociedad democrática, constituye una reforma que pretende garantizar una institución policial que respete y proteja los bienes y derechos de todos los ciudadanos guatemaltecos. La Policía Nacional Civil sustituye a la Policía Nacional (PN) que los Acuerdos de Paz exigieron su disolución, y la Ley de la Policía, contempla la organización y funcionamiento de una única fuerza policial y reconoce la existencia de diversas etnias y culturas, que deberán estar representadas en el nuevo cuerpo policial en el cumplimiento de su misión.

La seguridad pública es un servicio esencial de competencia exclusiva del Estado y para ese fin se crea la Policía Nacional Civil. El nuevo modelo descansa sobre el principio de que la policía es defensora de la vida y bienes de los ciudadanos, por lo tanto sus derechos y libertades. La Policía Nacional Civil es una institución profesional y jerarquizada. Es el único cuerpo policial armado con competencia nacional cuya función es proteger y garantizar el ejercicio de los derechos y las libertades de las personas, prevenir, investigar y combatir el delito, mantener el orden público y la seguridad interna.

La Ley de la Policía Nacional Civil, se basa en el Decreto Número 197 del Congreso de la República de Guatemala, emitida a los cuatro días del mes de febrero de 1997. El mando supremo será ejercido por el Presidente de la República, a través del Ministro de Gobernación. El funcionamiento de la Policía Nacional Civil estará a cargo de su Director General, bajo la inmediata y exclusiva autoridad del Ministro de Gobernación. En cada departamento y con sujeción a las directrices del Ministerio de Gobernación, el Gobernador supervisará la actuación de la Policía Nacional Civil.

La escala jerárquica de dirección, que corresponde a los siguientes grados:

- Director General.
- Director General Adjunto y
- Subdirectores Generales

Escala Jerárquica de oficiales superiores que corresponde a los siguientes grados:

- Comisario General de Policía
- Comisario de Policía
- Subcomisario de la Policía

Escalera jerárquica de Oficiales Subalternos, que corresponde a los siguientes grados:

- Oficial Primero de Policía
- Oficial Segundo de Policía
- Oficial Tercero de Policía

Escala Básica, que corresponde a los siguientes grados:

- Inspector de Policía
- Subinspector de Policía
- Agente de Policía Nacional Civil. (Policía Nacional Civil, 2014)

La Policía Nacional Civil al ser una entidad gubernamental y ser la encargada de velar por la seguridad en todo el territorio guatemalteco, debe mantenerse en constante comunicación con los distintos medios que informan para que toda la población conozca los hallazgos de la misma, por ello cuenta con el Departamento de Comunicación Social; encargado de mantener la información en constante flujo.

Según Acuerdo Gubernativo 662-2005, de fecha 9 de diciembre de 2005, "Reglamento de Organización de la Policía Nacional Civil", con carácter urgentes se estructura y organiza la Secretaría de Comunicación Social, para que cumpla con los requerimientos técnico Profesionales y de esta manera hacer llegar a toda la sociedad Guatemalteca, la información necesaria de las actividades operativas y Administrativas de la Policía Nacional Civil, con la finalidad de tener un acercamiento directo con los medios de Comunicación y de esta manera pueda existir una comunicación entre población e institución. Y en la orden Gubernamental No. 09-2007, dada en la ciudad de Guatemala, a los cinco días del mes de octubre del año

dos mil siete, Organización y Designación de Funciones de la Secretaría de Comunicación Social, Dirección General de la Policía Nacional Civil.

Por la reestructuración a través del nuevo reglamento sobre la organización y funciones de la Policía Nacional Civil, crean el Acuerdo Gubernativo 97-2009 donde dejo de ser Secretaría de Comunicación Social y pasó a ser parte de la Secretaría General de la Dirección General de la PNC, Artículo 8, la cual tendrá dentro de sus funciones el ejercer la vocería, y designándola según orden General No. 3-2009, Creada por la Secretaría General de la PNC, de fecha veintinueve de junio del año dos mil nueve, en el Artículo 22 a la Oficina de Comunicación Social las funciones correspondientes. Secretaría General de la Dirección General de la Policía Nacional Civil. (González, Barreda, & Méndez, 2010)

#### **1.2.4. DEPARTAMENTOS O DEPENDENCIAS:**

La PNC cuenta con una gran organización, dentro de la cual se encuentra el Departamento de Comunicación Social donde se realizó el Ejercicio de Practica Supervisada.

- Dirección General de la Policía Nacional Civil
- Dirección General
- Dirección General Adjunta
- Sub Dirección General de Operaciones
- Subdirección General de Análisis e Información Antinarcótica (SGDAIA)
- Sub-Dirección General De Investigación Criminal
- Sub Dirección General de Personal
- Subdirección General de Apoyo y Logística
- Jefatura Secretario General
- Secretaria General Recepción
- Departamento de Comunicación Social
- Jefatura de Planificación Estratégica y Desarrollo Institucional (JEPEDI)
- Valor Servicio
- Departamento de Tecnología Y Modernización

- Derechos Humanos
- Asistencia Jurídica
- Inspectoría General
- Régimen Disciplinario
- Sección de Coordinación de los Juzgados de Turno
- División de Fuerzas Especiales De Policía (DIFEP)
- División de Protección a la Naturaleza (DIPRONA)
- Plan Cuadrante
- División Especializada en Investigación Criminal (DEIC)
- INTERPOL
- Prevención del Delito
- Hospital Policía Nacional Civil
- Academia Policía Nacional Civil
- Departamento de Tránsito PNC (Policía Nacional Civil, 2014)

### **1.2.5. MISIÓN**

De la Policía Nacional Civil: Proteger la vida y los bienes de todos, el ejercicio de sus derechos y obligaciones por medio de la prevención, investigación y el combate del delito para contribuir a crear un ambiente de paz y armonía. (Policía Nacional Civil, 2014)

Del Departamento de Comunicación: Somos la asesoría que genera, brinda, y divulga información institucional generada por el Ministerio de Gobernación y sus dependencias, en forma eficiente, veraz, objetiva y oportuna, aplicando una política de transparencia y de puertas abiertas. (González, Plan Estratégico de Comunicación Social, 2013)



### **1.2.6. VISIÓN**

De la Policía Nacional Civil: Ser una institución profesional, honesta, moderna y respetuosa al servicio de todos. (Policía Nacional Civil, 2014)

Del Departamento de Comunicación Social: Ser la asesoría específica del Despacho Ministerial que facilite el enlace entre las autoridades del Ministerio de Gobernación y sus dependencias, los medios de comunicación, así como los sectores de la comunidad guatemalteca e internacional, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional. (González, Plan Estratégico de Comunicación , 2013)

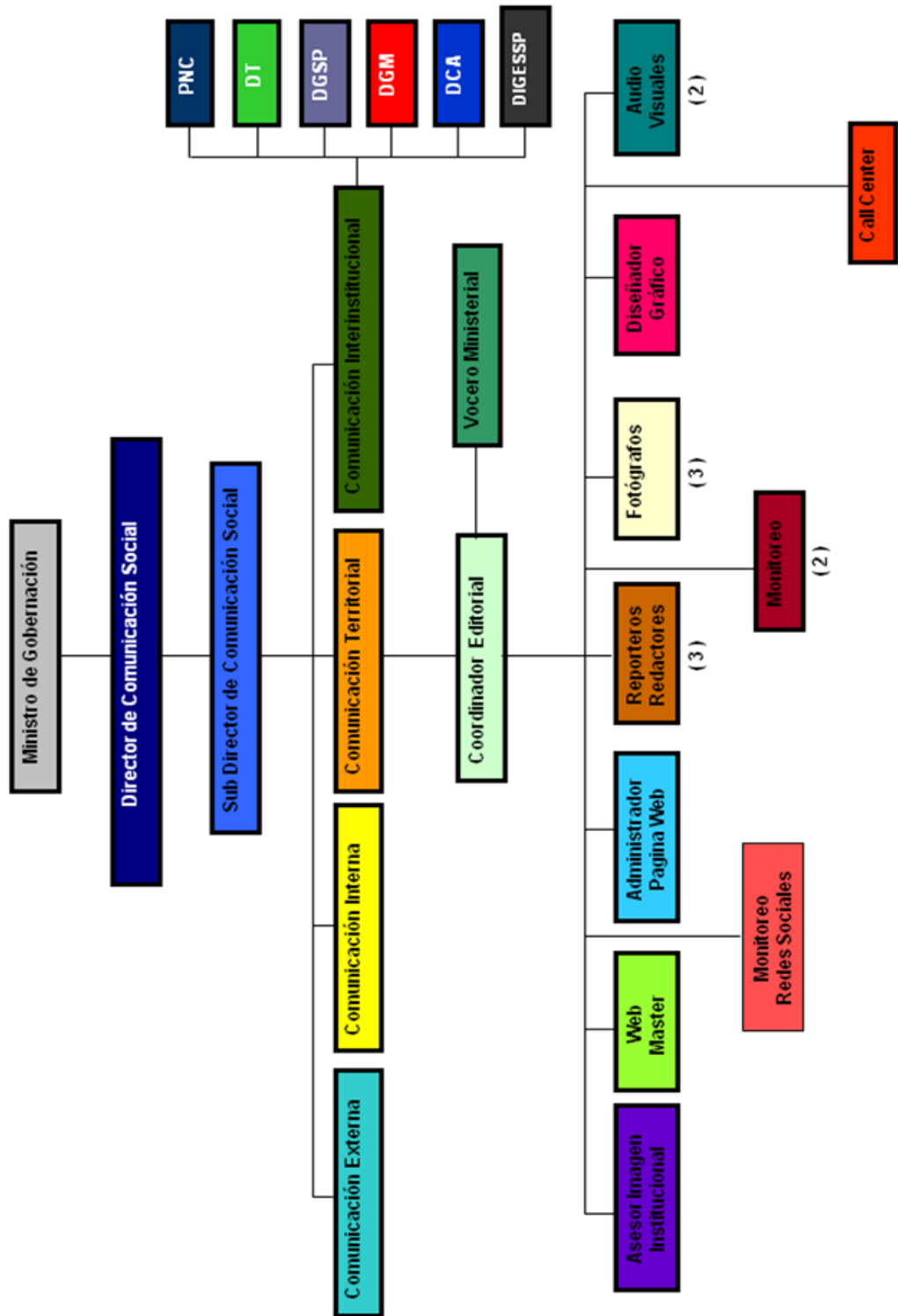
### **1.2.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- Fomento de la identidad policial con proyección social.
- Adaptación institucional a los cambios sociales.
- Asistencia social integral al policía y su familia.
- Desempeño policial basado en principios, valores y cualidades policiales.
- Programas, proyectos y actividades alineadas al Plan Estratégico.
- Prestación del servicio de seguridad ciudadana en el marco de la legalidad. y respeto a los derechos humanos.
- Efectividad, legalidad y transparencia en la gestión administrativa.
- Fortalecimiento de las relaciones internacionales.
- Compromiso institucional para la convivencia pacífica ciudadana.

### **1.2.8. PÚBLICO OBJETIVO**

Al ser una entidad del Estado su público objetivo primordial es toda la población guatemalteca.

## 1.2.9. ORGANIGRAMA



(Organigrama extraído del Plan Estratégico de Comunicación 2013)

### **1.3. METODOLOGÍA**

La metodología que se utilizó fue Inductiva, ya que para poder encontrar cuales eran las necesidades prioritarias del departamento, se extrajeron por medio de la observación y otras técnicas para adquirir información.

#### **1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO**

Al aplicar el método inductivo, es muy importante la observación, analizar lo observado y luego se dará la derivación inductiva a partir de los hechos.

#### **1.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN**

Las técnicas que se utilizaron para la elaboración el presente documento fueron: Observación, documentación y también entrevistas.

### 1.3.3. CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO

FEBRERO 2015

DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
1	2	3 Recepción de carta para entregar en la institución a realizar el EPS.	4 Entrega de carta solicitando permiso para realizar el EPS en la institución. Observación.	5	6	7
8	9	10 Recepción de carta de aceptación en la institución. Observación Entrega a encargada Licda. Floralba Pérez.	11 Inicio de búsqueda de información sobre la institución.	12	13 Presentación ante el Director de Comunicación Social de la PNC y recopilación de información sobre la creación del Departamento Observación	14
15	16 Presentación ante los demás integrantes del Departamento de Comunicación Social. Observación.	17	18	19	20	21
22	23 Elaboración de entrevistas. Observación	24	25 Realización de entrevistas. Observación	26 Redacción de Diagnóstico	27 Realización de última entrevista.	28 Redacción de diagnóstico

## 1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1. FICHA DE LAS ENTREVISTAS

NOMBRE	PUESTO	OBJETIVO
<b>Jorge Donald Antonio González Díaz</b>	Director de Comunicación Social	- Conocer el punto de vista personal sobre el desarrollo diario del Departamento de Comunicación Social.
<b>Nancy Victoria Barrera Reyes</b>	Secretaria	
<b>Albin López García</b>	Encargado de Redes Sociales y Página Web	
<b>Jorge Alexander Aguilar Chinchilla</b>	Vocero del Departamento de Comunicación Social	- Detectar amenazas relevantes dentro del funcionamiento del departamento de comunicación en sus diferentes áreas de trabajo.
<b>Telma Amarilis Méndez Ravanales</b>	Agente encargada de Apoyo, Logística y Personal	

### 1.4.2. RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS

Se puede decir que dentro del Departamento de Comunicación existe un ambiente de trabajo en equipo, productividad por parte del mismo, debido a las oportunidades que el mando superior les otorga, motivándolos a dar hasta el 100% o más en el trabajo. Si bien existen algunas personas que no dieron información puede ser por que protegen la imagen del departamento y de la PNC, de las personas que siempre buscan el lado negativo de la institución. La información fluye en el ámbito de los superiores y los demás trabajadores deben enterarse por los boletines o comunicados, pues no pueden hacer uso de redes.

### 1.4.3. TABLAS COMPARATIVAS, PUNTOS DE ENCUENTROS Y DISENSOS ENTRE ENTREVISTADOS

ÁREAS ENTREVISTADAS	PUNTOS DE ENCUENTRO	DISENSOS
<p>Dirección del Departamento de Comunicación Social</p> <p>Secretaria</p> <p>Administración de Redes Sociales y Página Web</p> <p>Vocería del Departamento de Comunicación Social</p> <p>Apoyo, Logística y Personal</p>	<p>-Existe oportunidad de superación.</p> <p>-Toda la información es publicada si y solo si está autorizada por el jefe o encargado.</p> <p>-Existe unidad en el equipo y productividad debido a la motivación por parte de su superior.</p> <p>-No se manejan malinterpretaciones o chismes.</p> <p>-Se busca que el personal se actualice, estudie y mejore su nivel de conocimiento y estudio.</p> <p>-La información dentro de la Dirección General fluye en todos los departamentos, ya sea por documentos o por las redes sociales.</p> <p>-Las amenazas pueden venir de fuera del departamento de comunicación.</p> <p>-Existe actualización constante en redes sociales.</p>	<p>No todos coinciden con la cantidad de personas que laboran en el departamento.</p> <p>Dos personas se mostraron precavidas o no quisieron hablar de temas como el FODA del departamento.</p> <p>Una persona comento que no tenían tiempo para compartir pero que si trabajan muy bien en equipo.</p> <p>Las personas que no están abiertas a compartir información del departamento se notaron nerviosas o incomodas con la entrevista.</p>

## **1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.FODA.**

### **1.5.1. FORTALEZAS:**

Dentro de las fortalezas que se detectaron del departamento de comunicación se pueden mencionar las siguientes:

Existe una combinación entre personal administrativo y oficiales dentro del equipo de trabajo, dando oportunidad laboral a personas con capacidades diferentes.

La información relacionada con la Policía Nacional Civil que maneja el departamento, se mantiene en un flujo constante. No solo por los medios de comunicación masivos tradicionales, también se cuenta con mensajería instantánea, llamadas y redes sociales.

### **1.5.2. OPORTUNIDADES**

Al ser entidad gubernamental, puede recibir donaciones que ayudan a mejorar el aspecto tecnológico del Departamento.

El personal puede tecnificarse o profesionalizarse para mantener un mayor nivel de productividad, no solo por el ámbito laboral profesional sino también como autorrealización personal.

### **1.5.3. DEBILIDADES**

Por el tipo de actividades que se realizan en la Policía Nacional Civil, el flujo de información se mantiene veinticuatro horas al día, todos los días, todo el año y esto puede llegar a causar deterioro en el equipo de trabajo (material y humano).

Las carteleras de información dentro del edificio de la Dirección General de la Policía Nacional Civil, donde se muestran los hechos positivos diarios, necesitan tener una excelente presentación pues esto forma parte de la imagen del Departamento de Comunicación Social y sobre todo de la entidad en sí misma.

#### **1.5.4. AMENAZAS**

No contar con presupuesto necesario para la implementación de proyectos comunicacionales externos (como campañas publicitarias con mensajes relacionados a la prevención de actos negativos o fomento de cultura de denuncia) o internos (como señalización del edificio con un directorio, una cartelera con los hechos positivos de la institución y sus trabajadores, incluso la falta de cuidado que tienen en los sanitarios para las visitas).



## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN COMUNICACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL**

#### **2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:**

La Policía Nacional Civil al ser una entidad gubernamental y ser la encargada de velar por la seguridad en todo el territorio guatemalteco, debe mantenerse en constante comunicación con los distintos medios que informan para que toda la población conozca los hallazgos de la misma, por ello cuenta con el Departamento de Comunicación Social; encargado de mantener el flujo de la información veinticuatro horas al día, todos los días, sin excepción alguna.

Según Acuerdo Gubernativo 662-2005, de fecha 9 de diciembre de 2005, “Reglamento de Organización de la Policía Nacional Civil”, con carácter urgentes se estructura y organiza la Secretaría de Comunicación Social, para que cumpla con los requerimientos técnico Profesionales y de esta manera hacer llegar a toda la sociedad Guatemalteca, la información necesaria de las actividades operativas y Administrativas de la Policía Nacional Civil, con la finalidad de tener un acercamiento directo con los medios de Comunicación y de esta manera pueda existir una comunicación entre población e institución. Y en la orden Gubernamental No. 09-2007, dada en la ciudad de Guatemala, a los cinco días del mes de octubre del año dos mil siete, Organización y Designación de Funciones de la Secretaría de Comunicación Social, Dirección General de la Policía Nacional Civil.

Por la reestructuración a través del nuevo reglamento sobre la organización y funciones de la Policía Nacional Civil, crean el Acuerdo Gubernativo 97-2009 donde dejó de ser Secretaría de Comunicación Social y pasó a ser parte de la Secretaría General de la Dirección General de la PNC, Artículo 8, la cual tendrá dentro de sus funciones el ejercer la vocería, y designándola según orden General No. 3-2009, Creada por la Secretaría General de la PNC, de fecha veintinueve de junio del año dos mil nueve, en el Artículo 22 a la Oficina de Comunicación Social las funciones

correspondientes. Secretaría General de la Dirección General de la Policía Nacional Civil. (González, Barreda, & Méndez, B-2 Aprobación Oficina De Comunicación Social, 2010)

La situación comunicacional en la que se encuentra actualmente el Departamento de Comunicación Social de la PNC está bastante completo debido a las nuevas autoridades que han trabajado para que día a día la imagen institucional y sobre todo la comunicación, interna y externa, se desarrolle de la mejor forma. Para ello han implementado en la comunicación externa redes sociales, las cuales eran demasiadas pues cada área, comisaria o sector contaba con una; ahora se cuenta con redes en las cuales se centralice toda la información y no haya confusión. Además, conferencias de prensa y comunicados de prensa. Para la comunicación interna se utilizan comunicados de prensa, una bitácora de todos los hechos positivos y negativos en la institución; también, novedades del día, banners, monitoreo de radio, prensa y televisión, uso de carteleras para informar de los hechos positivos que se recopilan de los diferentes medios escritos del país, correo electrónico, mensajes por teléfono celular, grupo con periodistas del país en WhatsApp, oficios, comunicados que antes eran boletines, reuniones de informes con los mandos superiores y por supuesto no puede faltar la comunicación interpersonal.

Redes sociales actuales:

- Correo electrónico [comunicacionsocialpnc@gmail.com](mailto:comunicacionsocialpnc@gmail.com)
- [www.pnc.gob.gt](http://www.pnc.gob.gt)
- [www.facebook.com/pages/Pnc-De-Guatemala/](https://www.facebook.com/pages/Pnc-De-Guatemala/)
- [www.twitter.com/PNCdeGuatemala](https://www.twitter.com/PNCdeGuatemala)
- [www.youtube.com/user/PNCdeGuatemala](https://www.youtube.com/user/PNCdeGuatemala)
- [www.pncdeguatemala.blogspot.com/](http://www.pncdeguatemala.blogspot.com/)

## **2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:**

### **2.2.1. OBJETIVO GENERAL**

- Reforzar la imagen, social y organizacional, del Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil.

### **2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Innovar la presentación de la información expuesta en las carteleras de hechos positivos.
- Proponer estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades encontradas en el departamento de Comunicación Social de la PNC.
- Motivar a las y los involucrados en el Departamento de Comunicación Social de la PNC in ambiente laboral idóneo.

## **2.3. PÚBLICO OBJETIVO**

Público interno: Son hombres y mujeres guatemaltecos entre 25 a 60 años de edad. Que conviven con sus familias de diversas partes del territorio nacional en periodos cortos de tiempo; dado que, en la Policía Nacional Civil se trabaja con un sistema 14 días de trabajo por 5 de descanso, 7 por 2 y así según el puesto, rango o dependencia donde se encuentre el servidor público. Muchos de ellos con creencias espirituales o religiosas, que se mantienen enterados del acontecer nacional por medios escritos, radio, televisión, redes sociales y comunicación móvil personal.

Público Externo: Familiares de los agentes hasta el Director General de la PNC, que va desde los niños y niñas recién nacidos, adolescentes, jóvenes, esposas y abuelos; que viven en diferentes departamentos del país, y que muchas veces subsisten con el salario del servidor público. Ellos se mantienen informados a través de los medios de comunicación masiva, vía de comunicación móvil y contacto personal.

## **2.4. MENSAJE**

“Por un trabajo con respeto, dignidad y excelencia”. Refleja el deseo de una institución en la que sus trabajadores se sientan identificados.

## **2.5. ESTRATEGIAS**

Durante la realización del diagnóstico se detectaron varias necesidades comunicacionales, dentro de las más notorias:

### **2.5.1. Estrategia 01- “Reorganización de Carteleras de Hechos positivos”**

Se observó que las notas positivas de la institución eran antiestéticas a la vista y por lo tanto no despertaban el interés de la población trabajadora y/o de la población que diariamente acude a la institución por diversas razones. Para ello se reorganizarán las carteleras de Hechos Positivos, incluyendo no solo las notas de los mismos; además se incluirán datos de importancia no solo para el departamento sino también para la institución como tal.

### **2.5.2. Estrategia 02- “Filosofía del Departamento de Comunicación”**

Banners con Misión y Visión del Departamento. (Ya que por razones institucionales no se puede colocar señalética en las paredes del edificio).

### **2.5.3. Estrategia 03- “Reutilización de recursos”**

Implementación de recursos ya utilizados, para la elaboración del mural, de forma que no se gaste más de lo que ya se tiene. Para ello se hará una observación preliminar las primeras dos semanas para saber qué tipo de material se puede reutilizar, cuan se desecha totalmente y cual se puede reciclar para sacar fondos que ayuden a la manutención o compra de material que sea necesario.

### **2.5.4. Estrategia 04- “Clima Laboral”**

Después de realizado el diagnostico, y con las visitas posteriores al periodo de observación, se noto que el ambiente que se había obtenido preliminarmente estaba erróneo, ya que existen barreras comunicacionales entre los miembros del equipo, propiciadas por estereotipos laborales y jerarquías. Para ello se promoverá un ambiente amigable y social entre miembros del departamento de comunicación. Además, el personal que acude por parte de los medios de comunicación, necesita un ambiente de confianza para realizar las entrevistas necesarias para las notas informativas.

## **2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN**

Las acciones propuestas para llevar a cabo las estrategias del plan comunicacional sobre la comunicación interna son las siguientes:

### **Acción 01- “Elaboración de Diseño de banner”**

Se realizará un diseño que cumpla con los colores institucionales, así como el logo de la institución, la identificación del Departamento de Comunicación Social y el contenido de la Misión y Visión, montado sobre un porta banners tipo “X” o “Araña”. Este banner se colocará de forma estratégica dentro o fuera de las oficinas para llamar la atención de forma sutil y poder así dar a conocer las bases del departamento.

### **Acción 02- “Elaboración de Diseños de carteleras informativas”**

Se recolectará información sobre la cantidad de notas positivas de la institución que los medios de comunicación escrito dan a conocer diariamente durante una semana, para poder elaborar el diseño de la distribución que las notas tendrán en cartelera.

### **Acción 03- “Reorganización de las carteleras informativas”**

Se procederá a organizar las carteleras, iniciando con la limpieza de las mismas, luego se colocarán las notas positivas que saldrán diariamente.

### **Acción 04- “Presentación de equipo de uso para comunicadores”**

Con el fin de crear un entorno de confianza como en un medio de comunicación, se entablarán conversaciones interpersonales de pares a comunicadores y comunicadoras, para romper la barrera del silencio.

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

##### “ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL”

#### 3.1.1. Financiamiento:

Los gastos fueron sufragados por la epesista y por presupuesto del Departamento de Comunicación de la Policía Nacional Civil.

#### 3.1.2. Presupuesto:

Descripción	Material	Unidad	Costo por unidad	Total	Financista
<b>Materiales para Carteleras</b>					
<b>Papel oro grabado Royal Cast</b>	Rollo de 5 pliegos de Papel oro	1	27.59	27.59	Depto. CSPNC
<b>Adhesivo</b>	Cinta adhesiva doble cara	3	19.90	59.70	Epesista
<b>Tijeras</b>	Tijeras color negro medianas	1	16.00	16.00	Epesista
<b>Limpiadores líquidos</b>	Líquido súper limpieza y limpiador para vidrios	2	50.00 11.40	61.40	Epesista
<b>Limpiadores</b>	Paños limpiadores	3	5.00	15.00	Epesista
<b>Pegamento</b>	Prit en barra	2	20.00	40.00	Epesista
<b>Comunicación</b>	Honorarios por asesoría comunicacional		5000.00	Sin costo	Epesista
<b>Gastos personales varios</b>					
<b>Transporte Público y Propio</b>	Pasajes y gasolina		1201.00	1201.00	Epesista
<b>Alimentación</b>	Almuerzos		578.50	578.5	Epesista
<b>Total Inversión</b>				Q. 1999.19	

Los elementos que el total que no tuvieron costo fueron servicios prestados a la institución por la epesista como parte del Ejercicio de Práctica Supervisada, por lo que no se cobraron.

### 3.1.3. Beneficiarios:

Los beneficiarios con las estrategias planteadas fueron personal del Departamento de Comunicación Social, así como trabajadores operativos y administrativos que transitan por los pasillos del edificio que ocupa la Dirección General de la Policía Nacional Civil. Además de civiles, familiares de los trabajadores, comunicadoras y comunicadores que visitaron las instalaciones por la conmemoración del XVII aniversario de la creación de la PNC.

### 3.1.4. Recursos Humanos:

Personal	Puesto	Actividad
<b>Donald González</b>	Jefe del departamento de Comunicación Social de la PNC.	Supervisión de la elaboración de las estrategias y consejos comunicacionales.
<b>Jorge Aguilar Chinchilla</b>	Inspector PNC y Vocero de la institución.	Supervisando la elaboración de las estrategias, corrigiendo lo necesario y brindando información sobre la comunicación interna.
<b>Nancy Barrera</b>	Secretaria del Departamento de Comunicación.	Consejos sobre permisos para actividades a realizar con las carteleras.
<b>Hugo Donis</b>	Reportero y periodista del Departamento	Brindando consejos e información necesaria para elaborar las acciones.
<b>Elizabeth Morán</b>	Encargada del Museo de la PNC	Brindando información sobre los antecedentes de la institución.

**Además de Telma Rabanales, Juan Chouix, Carlos, Grijalva. (Encargada de logística; inspector PNC, editor de video y camarógrafo; Periodista, fotógrafo y reportero; Agente y piloto del departamento) quienes colaboraron con la realización de 800 cuadros de papel dorado de 5 X 5 cm para los marcos que se utilizaron en el aniversario y las carteleras.**

### 3.1.5. Área geográfica de Acción:

En los corredores frente al Departamento de Comunicación social ubicado en la Dirección General de la Policía Nacional Civil, 10ª calle 13-92 de la zona 1 del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

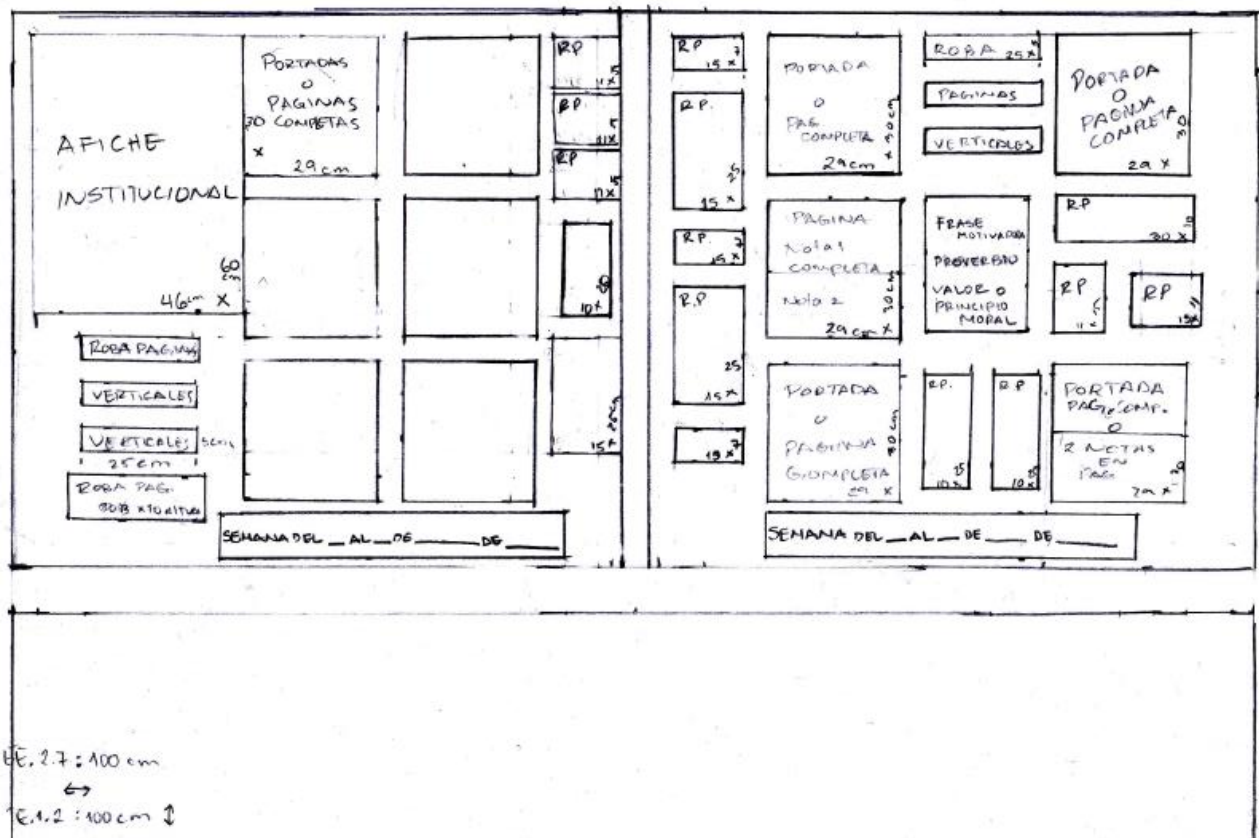
## 3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:

### 3.2.1. ESTRATEGIA 01- “La comunicación interna del personal del Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil”

Para mejorar la comunicación interna entre los empleados del departamento de comunicación social de la PNC, se reorganizaron las carteleras de Hechos Positivos, mostrando de forma ordenada y estética, información atractiva para las y los lectores.

#### 3.2.1.1. Acción 01- Elaboración de diseños de carteleras informativas.

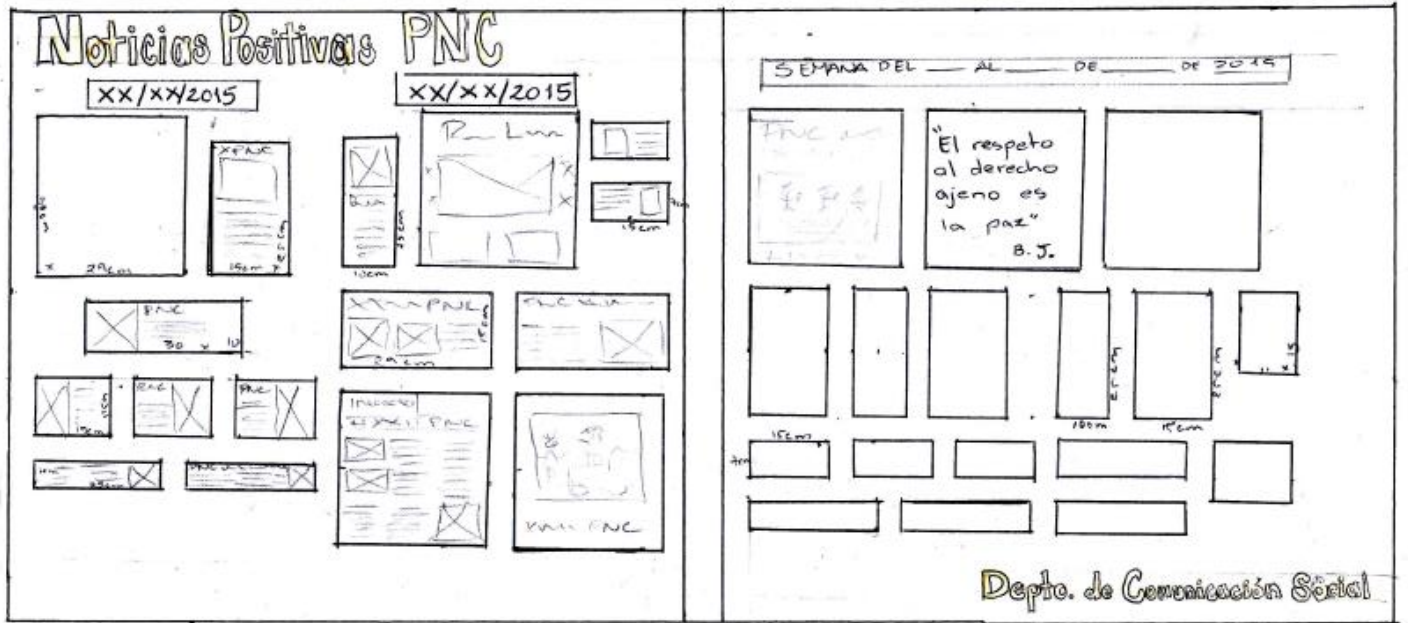
##### Primer boceto



Fuente: Elaboración propia, Karen América Barrios Pinto. Mayo, 2015.

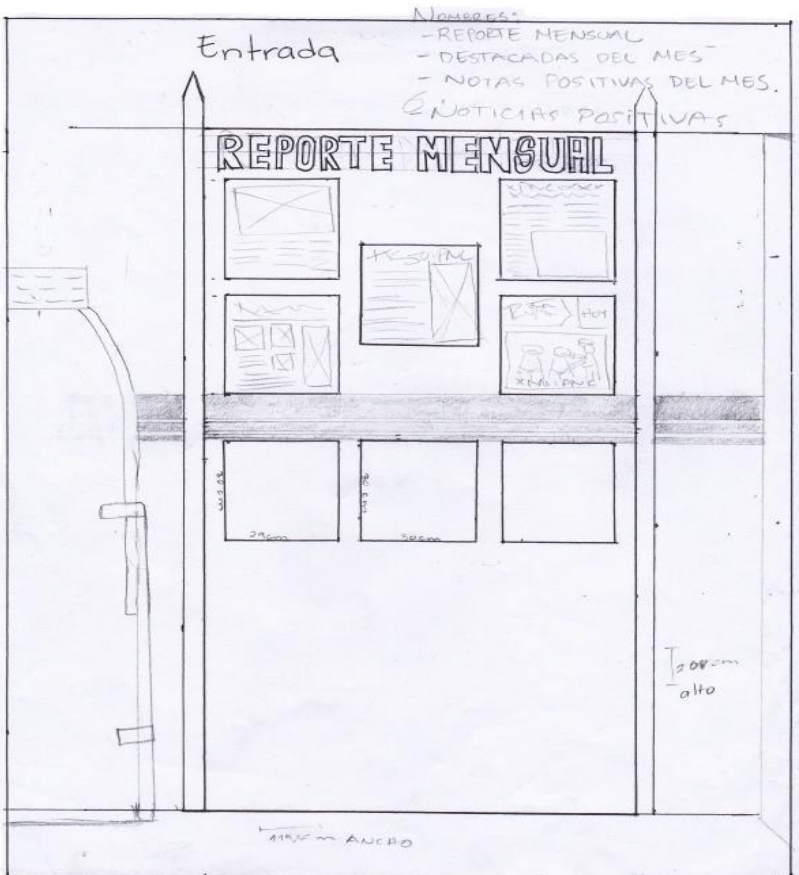


**Segundo Boceto:**



Fuente: Elaboración propia, Karen América Barrios Pinto. Junio, 2015.

**Tercer Boceto:**



Fuente: Elaboración propia,  
Karen América Barrios Pinto.  
Junio, 2015.

### 3.2.1.2. Elaboración de carteleras informativas.

Para ello se procedió a limpiar las carteleras, debido al deterioro de las mismas por el uso de adhesivos como el masking tape, tape, silicona o pegamento al colocar las notas periodísticas.



Fuente: Karen Barrios 02/06/2015

Al finalizar la limpieza este fue el resultado.



Fuente: Karen Barrios 02/06/2015

Se recolectaron notas positivas sobre la PNC para trabajar con el nuevo diseño.



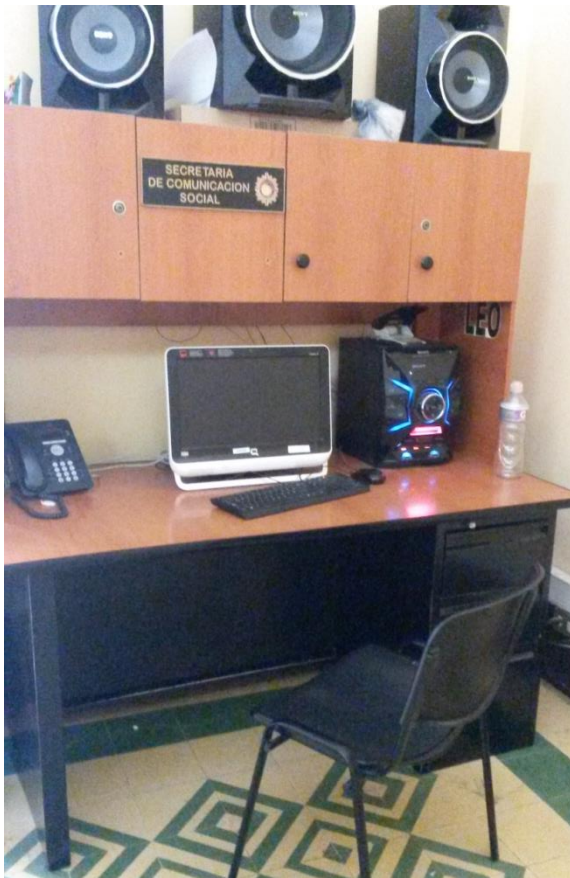
Fuente: Karen Barrios 26/05/15.

### 3.2.2. ESTRATEGIA -02 “Clima Laboral del Departamento de Comunicación Social”

Se buscó mejorar la comunicación interna del departamento, también la del departamento con los medios de comunicación. A través de un ambiente familiar y nuevas formas de presentar los hechos positivos de la institución.

#### 3.2.2.1. Acción 01- “Presentación de equipo de uso para comunicadores”

Con el fin de crear un ambiente familiar en el entorno periodístico los comunicadores cuentan con una sala de Prensa donde pueden redactar las notas referentes a la institución, hacer entrevistas y compartir información entre los diferentes medios de comunicación, durante el tiempo de la practica se entablaron varias conversaciones que mejoraron el humor de varios periodistas que tenían que pasar hasta tres horas esperando por una nota.



Fuente: Karen Barrios 18/05/15.

**3.2.2.2. Acción 02: Presentación de material de Hechos Positivos y presentación al público interno y externo.**

Elementos de la PNC observando la información en las carteleras.



**Fuente: Karen Barrios  
10/06/15.**

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACCIONES												
ACTIVIDAD	MAYO				JUNIO				JULIO			
No. de Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ejecución del Plan de Comunicación												
Limpieza de carteleras												
Diseño de propuesta para reorganizar carteleras												
Reubicación de carteleras												
Convivencia con personal del departamento y comunicadores												
Entrega y elaboración de materiales para reorganización de carteleras												

Fuente: Elaboración Propia, Karen Barrios.

### **3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)**

#### **3.4.1. OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA**

Durante la realización de las diferentes acciones de cada estrategia, se observó la actitud de los involucrados, expectante a la reacción del público ante el cambio de esquema con las notas positivas, como en la relación laboral de las y los compañeros del departamento de comunicación y de las personas de los medios de comunicación.

Desde el momento que se inició con la limpieza de las carteleras, muchos de los elementos de las oficinas que rodean el Departamento de Comunicación Social, se mostraron curiosos e interesados, primero pensaron que se trataba de el nuevo personal de la limpieza, con el pasar de los días y el avance del proyecto se dieron cuenta del mismo y al estar casi finalizado se dieron a la tarea de verificar el trabajo elaborado, quedando satisfechos.

Durante el XVIII aniversario de la PNC, con la nueva modalidad de las carteleras informativas, transformadas en exposición fotográfica, se noto aún más la aceptación del público, dado a la temática de resaltar las acciones y valores positivos de toda la institución.

## CONCLUSIONES

- El Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil, cuenta con muy buenos aspectos de comunicación externa, como lo son las redes sociales, transmisión de videos informativos en el canal de gobierno, las entrevistas y notas periodísticas en los diferentes medios de comunicación escritos, radiofónicos y televisivos. Que día a día va en aumento y mejorando la calidad informativa.
- Que a pesar de contar con una muy buena comunicación externa, aún tenía deficiencia en la interna, como relación pública hacia trabajadores y visitantes de la institución.
- Gracias a la reorganización de carteleras informativas se creó un espacio, que aunque ya existía, se pueden informar de todos los acontecimientos positivos que realiza el cuerpo de elementos de la Policía Nacional Civil; sintiéndose identificados con sus autoridades, compañeros de trabajo y población en general, llegando al grupo objetivo planificado.
- El ambiente laboral dentro del departamento fluctúa según el momento de presión que se maneje con las temporadas de seguridad o cambios de autoridades, que surgen las veinticuatro horas del día durante todo el año.
- Se fortaleció el trabajo en equipo entre comunicadores y personal del Departamento de Comunicación Social, donde la comunicación interna es esencial, para una convivencia pacífica, de unidad y armonía. Dejando como resultado la mejora en aumento de la productividad comunicacional del área para institución.



## RECOMENDACIONES

- Es fundamental que se motive constantemente y de manera positiva al personal del Departamento de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil, para ello se recomienda que se creen espacios de tiempo, en los cuales puedan compartir las experiencias vividas o adquiridas durante el día, esto permitirá que la confianza del equipo en la unidad generada permanezca y se eleve la productividad del equipo.
- Continuar con la actualización tecnológica, académica y profesional de las y los miembros del equipo de comunicación social; para lograr la excelencia eficaz de las notas periodísticas que se realizan.
- Es de suma importancia que todo el pueblo de Guatemala conozca las acciones positivas de la institución, que a través de su equipo de trabajo realiza; borrando el estigma o etiqueta de una institución que crea desconfianza ante la población. Por lo que es necesario utilizar los medios de comunicación tradicionales, las nuevas tecnologías de la información y comunicación como las redes sociales, para informar siempre lo positivo de la Policía Nacional Civil.

## GLOSARIO

- **Administración:** Es combinar en la mejor forma los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa, con el objeto de lograr la máxima eficiencia, eficacia y efectividad empresarial.
- **Ámbito:** Espacio ideal configurado por las cuestiones y los problemas de una o varias actividades o disciplinas relacionadas entre sí.
- **Banner:** Del español banderola, es un formato publicitario utilizado en internet o mantas publicitarias rectangulares de forma vertical.
- **Blog:** Del inglés web log, o en español bitácora web, sitio que incluye a modo de diario o personal de su o sus autores, contenidos de interés.
- **Boceto:** Borrón o apunte que hace el artista antes de empezar una obra, se utiliza también en publicidad para dar la primera idea de lo que puede ser un spot publicitario o idea general de cualquier trabajo de diseño.
- **Cohesividad de Grupo:** En la medida en que los individuos se sientan miembros de un grupo y la medida de su unión al grupo se denomina cohesividad o moral. Se pone en manifiesto por la utilización frecuente de las palabras “nosotros” en lugar de “yo”, la ayuda que se brindan entre sí los miembros del grupo, la perseverancia y entusiasmo que muestran.
- **Comunicación Interna:** Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

- **Diagnostico:** Que sirve para reconocer, una enfermedad, una necesidad o un problema.
- **Estigma:** En la sociología es una condición, atributo, rasgo o comportamiento que hace que su portador sea incluido en una categoría social hacia cuyos miembros se genera una respuesta negativa, concepto acuñado en 1963 al sociólogo estadounidense Erving Goffman.
- **Estrategia:** Arte de proyectar y dirigir una serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.
- **Gubernamental:** Del gobierno de un estado o relacionado con él.
- **INTERPOL:** Policía Internacional, que trabaja en conjunto con gran cantidad de países incluyendo a Guatemala a través de la Policía Nacional Civil.
- **Jerarquía:** Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia, o relevancia de las misma.
- **Twitter: Servicio** de microblogging, utilizado como red social en internet.
- **YouTube:** Sitio web de videos en el cual los usuarios pueden compartir, sus trabajos de producción de video, programas de televisión, videos musicales, video blogs entre muchos otros.

## BIBLIOGRAFÍA

- Castro, A., & Castellanos, J. y. (1997). *Ley de la Policía Nacional Civil*. Guatemala.
- González, D. (2013). Plan Estratégico de Comunicación . Guatemala, Guatemala.
- González, D. (2013). Plan Estratégico de Comunicación Social. *Plan Estratégico de Comunicación 2013* . Guatemala, Guatemala.
- González, D., Barreda, N., & Méndez, T. (2010). *B-2 Aprobación Oficina De Comunicación Social*. Guatemala.

## EGRAFÍA

- Policía Nacional Civil. (2014). *Dirección General de La Policía Nacional Civil*. Recuperado el 28 de Febrero de 2015, de Sitio web de la Policía Nacional Civil de Guatemala:  
[http://www.pnc.gob.gt/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=166&Itemid=217](http://www.pnc.gob.gt/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=166&Itemid=217)
- Policía Nacional Civil. (2014). *Dirección General de La Policía Nacional Civil*. Recuperado el 11 de Febrero de 2015, de Sitio Web de La Policía Nacional Civil:  
[http://www.pnc.gob.gt/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=163&Itemid=210](http://www.pnc.gob.gt/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=163&Itemid=210)
- Policía Nacional Civil. (2014). *Dirección General de La Policía Nacional Civil*. Recuperado el 11 de Febrero de 2015, de Sitio Web de La Policía Nacional Civil:  
[http://www.pnc.gob.gt/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=163&Itemid=210](http://www.pnc.gob.gt/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=163&Itemid=210)
- Policía Nacional Civil. (2014). *Dirección General de Policía Nacional Civil*. Recuperado el 11 de 02 de 2015, de Sitio web de la Policía Nacional Civil de Guatemala: <http://www.pnc.gob.gt>

## **ANEXOS**

### **Transcripción de entrevistas**

#### **ENTREVISTA 1**

Entrevistado: Jorge Donald Antonio González Díaz

Realizada el 25 de febrero de 2015

Duración: 16 minutos con 23 segundos

#### **¿Cuántas personas trabajan en el área de Comunicación Social?**

R/ Treinta y siete personas. Pero están divididas en diferentes áreas. Tenemos seis corresponsalías, porque nuestro diseño básico es una sala de redacción como la de cualquier medio, en esa misma dinámica tenemos corresponsales que son en este momento Agentes u oficiales de la Policía Nacional Civil. Hemos logrado por ejemplo, que en Quetzaltenango las personas que apoyan al jefe de corresponsales allá, tenga a un agente de la PNC que antes era camarógrafo de un corresponsal de Telediario. Y el otro agente que le apoya era camarógrafo de una empresa de cable de la localidad. Entonces más o menos tienen conocimiento de lo que nosotros pedimos como departamento de comunicación. En otros lados, en Jalapa tenemos a dos elementos de mucha experiencia aquí en el departamento de comunicación, antes fue secretaría, sección y oficina. Pero ellos tienen ese concepto de atención. Revisamos nuestro material lo mejor que podemos o hasta donde podemos, para que se vaya lo más claro para los medios de comunicación.

Las otras hay partes que como esta entidad (Oficina de comunicación Social, Zona 1) debe estar velando las veinticuatro horas por información, por eso tenemos las plantas de tamaños. En la capital tenemos en realidad veintidós personas, de las veintidós personas tenemos dos, que son prácticamente gente que trabaja en el área específica de comunicación, las otras son de apoyo y logística, personal, cuestiones propiamente policiales o de oficina.

### **¿Cuáles son las fortalezas del departamento de Comunicación Social?**

R/ El personal. Nosotros sabemos que no podemos cumplir la misión sin el bienestar del personal. Eso significa que debemos escoger al personal de acuerdo a sus capacidades, con la visión de lo que estamos haciendo aquí. Tú le puedes contar a la gente que miras gente uniformada, pero dentro de los uniformados la mayoría son comunicadores sociales de San Carlos, de La Mariana, de la Galileo, de la UPANA, pero son vinculados a comunicación social, la mayoría. Tenemos también Criminalistas y criminólogos, gente de auditoría pero están en otras áreas. Nuestra Fortaleza es pensar como un medio de comunicación, actuar como un medio de comunicación privada, es decir, lo más rápido posible para que no nos ganen la nota, actuar de esa manera y pensar que estamos en un área privada, de tal manera que cualquiera de nuestros elementos civiles, que en este momento están con nosotros piensen en eso, que este es un punto de partida para mantenerse vigente y tener las puertas abiertas de los medios de comunicación a corto mediano y largo plazo.

### **¿Cuáles son las debilidades del Departamento de Comunicación Social?**

R/ Nuestras debilidades como en cualquier medio, equipo, puede ser en algunos casos salarios, tengo a alguien que es comunicador social con pensum cerrado de la San Carlos y este patojo, es administrativo 011, tiene un salario tres mil ochocientos pesos de salario, claro que como aquí les dan un mes de vacaciones y todo, pero creo que él debería de ganar mucho más. Las veces que me ha tocado a mí estar en el área de comunicación aquí en la policía siempre he gestionado mejoras para él y para ellos, personal que se lo merece. Y todos se lo merecen.

### **Dentro de las oportunidades del Departamento de Comunicación, ¿Cuáles puede mencionar?**

R/ Los medios de comunicación, demostrarle a los medios de comunicación que podemos ser lo suficientemente eficientes, a partir de que estamos en medio de la Policía, y en medio de los colegas periodistas, que podemos desarrollar estrategias de comunicación ágiles, diferentes y que nuestros retos en realidad nos permiten ir

hacia adelante. Ir creciendo en base a la verdad. Nosotros creemos en el personal. Firmemente somos un equipo, no hay, nos evitamos a los yoyos, y tratar de jalar parejo. De darle el trato al policía que está aquí, de que alguna manera decidimos nosotros en cuanto a horarios, en cuanto a turnos, porque el horario del policía es injusto; yo conozco a policías de diferentes ramos y con mucho tiempo de servicio o mediano tiempo de servicio, que todo ese tiempo de servicio no han ido a comer un fiambre a su casa un uno de noviembre, no han estado en la semana Santa Nunca, o están en navidad o están año nuevo, también a los internistas nos toca pero no tanto, tan feriados. Y creo que esa parte hay que seguir luchando por dos líneas: El acercamiento del elemento a su área de residencia y por que vaya a dormir a su casa. Sea de día o de noche, pero con reglas claras. Yo, creo qué, nosotros como periodistas tenemos la oportunidad de ir a dormir a nuestras casas todos los días, y si el policía sea el rango que sea también tiene este mismo derecho.

### **Continuando, ¿Cuáles son las Amenazas?**

R/ A veces puede ser una grave amenaza el no entender cuáles son las funciones de un departamento de comunicación, y de los elementos que están aquí. Y eso puede venir desde un agente básico hasta un comisario. O en otras áreas superiores. Gracias a Dios, en los dos últimos años de gobierno anterior y este especialmente, hemos tenido a un ministro y viceministros, que entienden perfectamente bien cuál es el rol de los comunicadores sociales, y no solo nos han dado detectar, sino que además nos exigieron el cumplimiento de nuestros propios productos, como esta estrategia de comunicación del ministerio y sus dependencias, que fue planificada, si bien es cierto de la cabeza para abajo, pero si consensuada con los equipos. Uno puede ver el ministerio de gobernación como la punta de lanza en el sistema de comunicación social, porque el ministro López Bonilla mantuvo a la mayoría de comunicadores, de las dependencias en los puestos, y creo las oportunidades para crear oficinas por ejemplo en otras instancias que no tenían, como transito, como DIGEP y mantener refuerzos y constancia en las demás. Si es invaluable ese corte. Si tenés esa oportunidad las amenazas se van como que minimizando.

**¿Cómo fluye la información del Departamento de Comunicación Social en las demás dependencias que se encuentran en Dirección General de la Policía Nacional Civil?**

**R/** Al principio nosotros tuvimos algunos limitantes porque no se había acostumbrado a hubieran tantos civiles, y conociendo algunas cuestiones que tenemos que ir discriminando, porque esta de todos modos, finalmente es la policía nacional civil y hay información que ellos deben de privilegiar. Ellos han entendido esta situación y nos han dado increíblemente apoyo, por ejemplo en los últimos meses años, hemos tenido que formar parte la cámara o a video vigilancia 110, teníamos que firmar un acta para entrar a esas áreas, sobre todo a video vigilancia no nos dejaban entrar y cuando entrabamos, se hacia un acta de que habíamos llegado a ver o a pedir tal cosa, ahora es un poco más flexible porque han entendido cual es nuestra misión. En la Dirección General nos apoyan, en todas las áreas y si no nos apoyan pues les explicamos, tratamos de explicarle primero al compañero al que le estamos requiriendo cualquier información y si él cree que en algún momento nosotros no estamos en la situación de conocer esa información le pedimos a su jefe que lo analice; y regularmente nos dan una explicación, miren mucha esto no porque tal y tal cuestión va, o simplemente nos dicen miren cucha eso no se puede todavía. Pero no... la ventaja de tener policías comunicadores es que ellos también siguen el procedimiento. Tan es así de buena que tenemos cuatro o cinco compañeros comunicadores pero nuestros jefes han salido de este departamento y para nosotros ha sido un orgullo. Poder hablar pues de lo que tenemos, de lo que nos sentimos orgullosos, pues para nosotros es un orgullo que les hayan dado la oportunidad de trabajar en una dependencia civil, a algunas personas se les olvida que esta es una dependencia estrictamente civil, nuestro apellido es civil, Policía Nacional Civil, no hay otro color y de respetar ese uniforme, que algunos no tenemos el derecho ganado de ponérselo, y no nos lo ponemos, porque no es un juego. Para nosotros esa parte, incluso tratamos de incentivarla desde esta posición, ver que los nuestros estén lo mejor uniformados posible, porque son la imagen son la cara ante la población, aunque la gente que está en la calle disparando a una persona también



es lo está haciendo, por eso es que hay instancias aquí dentro de la policía que nos ayudan, como la Capellanía, o de hacer un recordatorio por Radio, cosas así.

### **¿Considera que las redes sociales necesitan más proximidad a la población?**

R/ En las redes sociales del Departamento de Comunicación Social tenemos unas cifras meras interesantes, cuarenta y dos mil o cuarenta mil en facebook, doscientas catorce mil doscientos seguidores en Twitter, mas de dos millones de visitas a nuestro blog, YouTube tenemos cualquier cantidad de visitas también, todo tiene el mismo nombre “PNC de Guatemala” en algún momento nosotros, porque hicimos hace unos seis años, propusimos una policía cibernética, un 110 cibernético de redes, porque a veces la gente nos comenta algo y nosotros lo que hacemos es inmediatamente escribimos Director están denunciando tal y tal cosa, Se lo llevamos al Director y se lo llevamos a quien corresponda; Pero si es una emergencia le avisamos al Director. Mire Director general paso tal y tal cosa, y coordinamos con 110 o la comisaría del sector donde sea para dar ese servicio, pero es porque entraron vía internet, las redes de comunicación social, del departamento de comunicación social. Mi propuesta fue en algún momento que debiera de existir un 110 de redes sociales. Donde la gente pueda hacer denuncias, que necesariamente no van a ser verdaderas, pero después se va a convertir en alguna aplicación. Este era nuestro sueño propuesta, pero que tenemos que entender que nuestro rollo después de todo es el de la comunicación social y el de ellos es el policial, que en algún momento, ya sea vía reforma policial, ya sea dentro de alguna instrucción que nos vengan a dar de otro país, se van a dar cuenta que llegar. Como hoy ya lo está mencionando el ministro, como por ejemplo hacer un 911, que el 911 no es más que unir a los bomberos, a CONRED, a la Policía y a todos en un solo sector para darle una sola atención, a una sola llamada y poder generar mejor flujo de servicios en la población, tal como en la película 911.

## **ENTREVISTA 2**

Entrevistada: Nancy Victoria Barrera Reyes

Realizada el 25 de febrero de 2015

Duración: 7 minutos con 25 segundos

**¿Cuántas personas trabajan dentro del Departamento de Comunicación Social?**

R/ Más o menos como 36 digo yo.

**¿Desde tu punto de vista cuales son las fortalezas y oportunidades del Departamento de Comunicación Social?**

R/ Como fortaleza para el personal, interés motivado por el estudio, y la facilidad que les dan para que pueda estudiar, facilidades de que puedas asistir a tus clases. Otra, el horario que te permiten y también tus permisos, por lo menos el Jefe es bastante accesible, yo lo veo como fortaleza porque tu como empleada si tu jefe te está apoyando en cosas así, tú vas a dar el 100% o más del 100% cuando se trata del trabajo verdad. Es reciproco. Y esa es la fortaleza que yo veo.

Las oportunidades, dentro de las oportunidades también está el de poder ir a estudiar, otra es de que el jefe procura el bienestar, el quiere promover a la gente para que ganen más, según su grado académico pueden ganar más. No depende de Él pero si se puede proponer. Es muy accesible en ese sentido.

**¿Cuáles son las debilidades y amenazas que tiene el departamento de Comunicación Social?**

R/ Dentro de las debilidades... pues, tal vez de que algunos de los compañeros se acomodan, no ven que pueden aprovechar las oportunidades que se les dan, aquí, entonces así como que no siente que quiere superar no siente que quiera trabajar hasta el 100%, eso es lo que yo veo en algunas personas, no todas. Pero hay algunas que hay que estar jalando verdad, como en todo lugar verdad, que hay quienes que te dicen, de dos de cinco que hay, vayan a tal lugar, dos tres salen corriendo van y lo hacen y el otro todavía en lo que aquel viene, va todavía, la pereza

así va. Y en cuanto a trabajo yo siento que hay fortalezas también porque cuando es de trabajar en equipo, se trabaja en equipo, cada quien cumple con sus funciones y se va consultando con la información, se le da a los medios. Verdad.

La amenaza podría ser no el caso de los administrativos sino en la posición, en que los traslados verdad, en cualquier momento son de improviso los traslados, y como muchas veces hay ocasiones en que depende del jefe y hay en que no depende del jefe, pero nuestro jefe no va a buscar el traslado de la gente, porque cuando viene de arriba de los altos mandos allí es donde, eso es lo que yo veo como amenaza, para los policías.

**¿Cómo fluye la información del Departamento de Comunicación Social en las demás dependencias que se encuentran en Dirección General de la Policía Nacional Civil?**

R/ Como se hacen manifestados, por documentos, todo escrito, quieren algo o por ejemplo también por el tipo de información que manejamos, muchas veces los jefes hablan en cuanto a lo que nosotros tenemos que contar. Yo siento que los jefes y mi jefe tienen mucha comunicación, para apoyarse en la información, ahora a nivel de personal, así con nosotros, a través de documentos, oficios o circulares.

**¿Entonces ustedes utilizan bastante las redes sociales que hay creado para comunicarse, o siempre por documentos?**

R/ También esta eso, pero por ejemplo aquí en la institución en mi maquina solo puedo acceder al correo, no puedo acceder a redes sociales, a nada, ni ver you tube. Ahora alguien que tenga un modem o tenga liberada la maquina allí si pueden tener las redes sociales. Pero de que hay seguidores en las páginas de las redes sociales, hay seguidores. Y como esas páginas son a nivel institucional no como departamento de comunicación social sino como Policía Nacional Civil.

### **¿Cómo manejan los rumores dentro del personal del Departamento?**

R/ Mmm. De que ha habido rumores, ha habido, no es como tan se pudiera ver, de que el choque o algo así, y algunas veces que se han dado rumores, alguien viene y se lo dice a algún jefe, le dicen aquí nada de rumores, aquí dejémonos de rumores porque aquí esto y esto, y ellos aclaran las cosas. Por ejemplo que hablen algo de alguien, aquí no pueden andar hablando mal de nada. Pero ha sido uuuh, y más que todo es en los internos o los traslados. Prácticamente mantenemos nuestra vida personal y profesional aparte. Pues uno aquí viene y a trabajar y por ejemplo solo que tengas algún clavo y le hables al jefe, pues ya si tú necesitas un permiso o algo así, te brindan el apoyo verdad.

### **ENTREVISTA 3**

Entrevistado: Albin López García

Realizada el 25 de febrero de 2015

Duración: 5 minutos con 33 segundos

### **¿De toda la información que se trabaja en el Departamento de Comunicación Social, usted es él que publica todo?**

R/ Dentro de mi turno sí. Porque nosotros aquí, se trabaja las 24 horas y se trabajan por turnos. Entonces dentro de mi turno, todo lo que sale yo lo público, y cuando no hay otra persona que hace el mismo trabajo, y hace, las mismas funciones prácticamente.

### **¿La información siempre está autorizada para poder ser publicada?**

R/ Si toda la información tiene que ser autorizada por el jefe de la oficina y ya sale con autorización o verificación verdad.

**¿Dentro del Departamento de Comunicación Social cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ha detectado?**

R/ Yo creo que la pregunta si seria directamente para el Jefe. A esas preguntas ya no puedo yo entrar verdad. Dentro de las redes si le puedo responder. En las fortalezas serían la cantidad de usuarios y seguidores que tenemos. Que prácticamente confían en el trabajo de la Policía. Las debilidades quizás, podría ser, la velocidad del internet. Las amenazas seria quedarnos sin internet, pues prácticamente nosotros dependemos del internet, sino no podemos trabajar. Las oportunidades seria expandirnos más verdad, llegar a mas usuarios.

**¿Qué pasa cuando algún usuario hace un comentario negativo hacia la nota o la Policía, que acción toman?**

R/ Nosotros le damos la oportunidad a las personas a que se expresen, nosotros algunas palabras si las tenemos bloqueadas, pero como no podemos estar monitoreando exactamente en el momento exacto lo que la persona está diciendo. Si hay algunas publicaciones pero por lo general cuando nos hacen una pregunta directa se las contestamos, ahora cuando ya expresan sus comentarios pues simplemente dejamos que quede plasmado allí verdad y eso genera a veces discusión entre los mismos seguidores, que algunos nos atacan otros nos defienden.

**¿Cómo fluye la información del Departamento de Comunicación Social en las demás dependencias que se encuentran en Dirección General de la Policía Nacional Civil?**

R/ Nosotros trabajamos de la mano con varias oficinas entonces la mayoría sabe a lo que nos dedicamos e incluso nos piden apoyo verdad, y nosotros apoyo de ellos también y hemos trabajado ordenadamente. Igual las redes sociales y la pagina web ellos se mantienen en constante monitoreo.

**¿Cómo manejan los rumores dentro del personal del Departamento?**

R/ Dentro del departamento pocas veces tenemos la oportunidad de compartir y casi todos, si se da cuenta, tienen un puesto fijo y una función específica, entonces no da lugar a estar malinterpretando. Por lo general el compañerismo aquí ha sido muy bueno y se ha respetado todos.

## **ENTREVISTA 4**

Entrevistado: Jorge Alexander Aguilar Chinchilla

Realizada el 25 de febrero de 2015

Duración: 10 minutos con 55 segundos

### **¿Dentro del Departamento de Comunicación Social cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ha detectado?**

R/Las fortalezas, con forme van pasando los tiempos las redes sociales, pues de esta manera nosotros tenemos nuestro público al que nos debemos, periodistas verdad. Y ellos también son los primeros clientes que ha de tener nuestro producto que en este caso son las acciones de la policía. En las oportunidades también el tema de las redes sociales, esos medios de comunicación, que conforme va pasando el tiempo todo se vuelve más moderno.

Las debilidades no están dentro de la oficina como tal sino fuera de la misma. Como personas que tengan otra forma de pensar, y que no quieran llevar una línea de comunicación, y las amenazas están en eso que venga alguien a comunicación que no sabe verdad. O que no tiene el concepto.

### **¿Han tenido problemas con los mandos superiores en cuanto a la información?**

R/ Antes si, era muy seguido toparse con esa clase de personas, pero conforme ha ido el tiempo nos hemos ganado el espacio de nuestra institución en el sentido de que la gente antes no comprendía la comunicación social, ahora sí, pero no solo en la policía sino en todas las entidades del gobierno, antes las personas decían que comunicación social es la oficina que se dedica a tomar fotos. Porque comunicación social es aquellos que yo puedo molestar cuando tengo una boda o 15 años, es uno de los temas que se tiene que borrar, bueno que ya han sido totalmente abolidos, pero era lo que se pensaba. Antes, mucho antes hace unos 15 años.

**¿Cómo fluye la información del Departamento de Comunicación Social en las demás dependencias que se encuentran en Dirección General de la Policía Nacional Civil?**

R/ Inmediata. De acuerdo a la información, que la información si se puede dar a conocer, puede ser de bienestar o puede ser de incomodidad pero que al final de cuentas, hay que darlo a conocer porque es mejor enfrentarse a la verdad que a la peor mentira. Entonces es rápida. Antes se decía que la radio era la más rápida pero ahora son las redes sociales. Y no podemos darnos el lujo de equivocarnos y hablar de más y después venir y de allí corregir. Hay que ser certeros y verídicos verdad, porque si somos mentirosos también cae palo después. No solo dentro de la institución sino con los demás medios de comunicación. La comunicación siempre va a ser dinámica, hoy puedo decir el carro es veloz que el carro es rápido.

**¿Cómo manejan los rumores dentro del personal del Departamento?**

R/ No he tenido conocimiento de que hayan rumores pero, aquí hay un régimen disciplinario interno para los policías y los civiles, y si alguien es descubierto en un chisme y dice algo en contra de usted, entonces le dice al jefe y el manda a llamar a los del rumor y los involucrados hacen un informe para poder combatir el chisme dentro no solo del departamento sino de toda la policía. Pero no se ha dado aquí.

**¿Cuál es la motivación para trabajar constantemente?**

R/ Las ganas y el deseo y la pasión por lo que hacemos, recuerde que el trabajo se va a terminar cuando a usted le guste. Si usted le gusta el trabajo usted no viene a trabajar viene a divertirse.

## **ENTREVISTA 5**

Entrevistada: Telma Amarilis Méndez Ravanales

Realizada el 25 de febrero de 2015

Duración: 04 minutos con 20 segundos

### **¿Cuántas personas trabajan en el área de Comunicación Social?**

R/41, dentro del departamento de comunicación y las 5 corresponsalías.

### **¿Dentro del Departamento de Comunicación Social cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ha detectado?**

R/Los avances que se han tenido, las capacitaciones del equipo, las oportunidades que aprendemos o tenemos la oportunidad de aprender de todo lo relacionado del departamento y a manejar todo esto.

Las debilidades a mejorar que el equipo es obsoleto, se utiliza y se descomponen. No se actualizan.

### **¿A su criterio como se está manejando el departamento?**

R/ Bien, les gusta estar en el trabajo.

### **¿Cree que hay bastante unidad en el equipo?**

R/ Si, si.

### **¿Sabe cómo fluye la información del Departamento de Comunicación Social en las demás dependencias que se encuentran en Dirección General de la Policía Nacional Civil?**

R/ No. si estoy enterada, pero no puedo hacerlo yo verdad. Eso se le pasa a la persona que realmente tiene que publicarla, con autorización ya del jefe. Cuando hacemos fin de semana y no hay quien haga las cosas, si lo tengo que hacer. Le llamo al compañero encargado y me dice cómo hacerlo.



## Fotografías



Oficina de Comunicación Social de la Policía Nacional Civil.

Al fondo, secretaria del departamento Nancy Barrera.

Fuente Karen Barrios, 07/08/2015

Sala de Prensa del Departamento de Comunicación Social de la PNC.

Fotografía tomada por Karen Barrios 07/08/2015





Sala de monitoreo de Televisión, Redes Sociales, Informe telefónico de todas los distritos policiales.

Fuente Karen Barrios 07/08/2015



Despacho del Licenciado Donald González, Jefe del Departamento de Comunicación Social de la PNC. Fuente Karen Barrios 07/08/2015



Exposición fotográfica en carteleras informativas por XVIII aniversario de la PNC.  
Fuente Karen Barrios 12/08/2015





Reubicación de cartelera número 2 a pasillo central, con exposición fotográfica por XVIII aniversario de la PNC.

Fuente Karen Barrios 12/08/2015



Elaborando el material para colocar las notas periodísticas y para la exposición fotográfica.

Fuente Karen Barrios 28/07/2015