

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA**



**“Estrategias de Comunicación Interna en la Unidad de Planificación
Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la
Policía Nacional Civil de Guatemala.”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

DÉBORA CELESTE GALICIA PINEDA

Previo a optar el título de:

LICENCIADO(A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 31 de julio de 2018

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

Estimado Licenciado

Por medio de la presente, hacemos constar que: Débora Celeste Galicia Pineda con número de carné: 200820683 y CUI: 1961 29982 0101; estudiante epesista 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; realizó el ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta Institución específicamente en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 16 de mayo al 13 de julio de 2018; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Estrategias de Comunicación Interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala", entregado el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución.

En este sentido, manifiéstanos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso del EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,



Lic. Ulises Rafael Solórzano Ramos
Jefe Interino de la Sección de Personal
Subdirección General de Apoyo y Logística
Policía Nacional Civil.



SUBCOMISARIO DE POLICÍA
LIC. NAPOLEÓN UBILIO VELÁSQUEZ CASTILLO
SECRETARIO TÉCNICO
SGAL / PNC



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 08 de Febrero 2018

EPS-LIC—2018 17

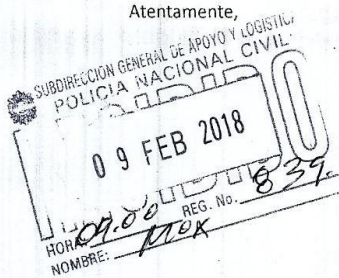
Licdo. Emerson Eduardo Juc Mox
 Sub Comisario de PNC
 Sub Dirección General de Apoyo y Logística de La Policía Nacional Civil
 Presente.

Estimado Licenciado:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epeista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Débora Celeste Galicia Pineda** con número de registro académico **200820683** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epeista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante epeista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Fravio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados –EPS–.

Atentamente,



"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

Lic. Luis Pedroza
 Lic. Luis Pedroza
 Coordinador de EPS Licenciatura
 Cel. 42178224 / 55028866



Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epeista



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
 OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
 www.comunicacion.usac.edu.gt



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

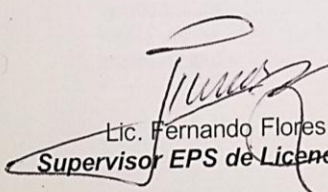
Estudiante
Débora Celeste Galicia Pineda
Carné: 200820683
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC


De mi consideración:

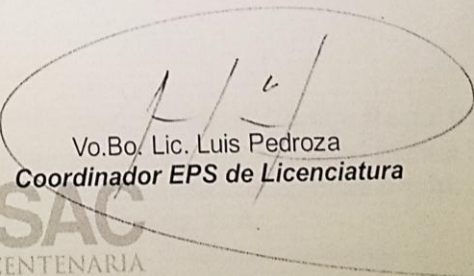
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE APOYO Y LOGÍSTICA DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL DE GUATEMALA". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

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

DEDICATORIAS

A DIOS: Por darme la sabiduría y determinación para completar esta etapa de mi vida, sin él yo no sería nada.

A MIS PADRES Héctor y Leticia, porque siempre están cuando los necesito, por sus oraciones y porque siempre van a estar conmigo. Los amo.

A MIS HERMANAS Kathleen, Sara, Mildred, Priscila y Sucely por preocuparse, apoyarme y comprenderme a lo largo de mi carrera.

A MI HERMANO Eliezer Isaac, por su quererme a su manera.

A MI FAMILIA Quienes siempre me han instado a seguir adelante y me han demostrado su cariño de distintas maneras. Gracias por su apoyo.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, donde me he forjado profesionalmente.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

Al Licenciado Luis Pedroza, por su orientación profesional.

Al Licenciado Fernando Ismael Flores Barrios, por su asesoría y apoyo.

A la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil, por la oportunidad y el apoyo que me brindaron para realizar el EPS.

A mis amigos, por el compañerismo, amistad y apoyo moral brindado.

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	III
JUSTIFICACIÓN.....	IV
CAPÍTULO I	
1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.	
1.1.1. Objetivo general:.....	1
1.1.2. Objetivos específicos:.....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN	
Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil.....	2
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4. Departamentos o dependencias.....	4
1.2.5. Misión.....	6
1.2.6. Visión.....	6
1.2.7. Objetivos institucionales.....	7
1.2.8. Público objetivo.....	7
1.2.9. Organigrama.....	8
1.3. METODOLOGÍA.....	10
1.3.1 Descripción del método.....	10
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección.....	10
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico.....	12
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	13
1.4.1 Guía de observación.....	13
1.4.2 Resultados de la observación.....	16
1.4.3 Ficha de las entrevistas.....	16
1.4.4 Tabla comparativa de las entrevistas.....	18
1.4.5 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas..	19
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	24

1.5.1 FODA.....	24
CAPÍTULO II	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	25
2.1. Antecedentes comunicacionales.....	25
2.2. Objetivos de comunicación.....	25
2.2.1 Objetivo General.....	25
2.2.2 Objetivos específicos.....	25
2.3. Público Objetivo.....	26
2.4. Mensaje.....	26
2.5. Estrategias y acciones.....	26
CAPÍTULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	29
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	29
3.1.1. Financiamiento.....	29
3.1.2. Presupuesto ejecutado.....	29
3.1.3. beneficiarios.....	30
3.1.4. Recursos Humanos.....	30
3.1.5. Áreas geográficas de Acción.....	31
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES	31
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	39
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	40
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	46
EGRAFÍA.....	47
ANEXOS.....	48
Modelo de la guía de observación	
Modelo de encuesta	
Modelo de entrevista	
Transcripción completa de entrevista	
Supervisión de práctica supervisada	

RESUMEN

Nombre de la Institución: Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil.

Nombre del proyecto: “Estrategias de Comunicación Interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala.”

Objetivos del Proyecto:

General: Presentar un plan de comunicación con estrategias para fortalecer la comunicación interna en la Secciones que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil.

Específicos:

1. Fortalecer las herramientas de comunicación interna en la Secciones de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera.
2. Mejorar la comunicación interna para que sea efectiva entre las secciones de la Unidad Planificación Administrativa y Financiera.
3. Enumerar estrategias adecuadas de comunicación por medio de un plan de comunicación interna, para fortalecer la comunicación con las personas que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera.

Sinopsis del proyecto

Este proyecto fue diseñado para fortalecer la comunicación interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala y surge debido a las deficiencias de comunicación interna encontradas con la ayuda de la elaboración de un diagnóstico comunicacional, realizado con instrumentos de medición como la observación, encuestas y entrevistas que apoyaron para la realización de un plan de comunicación en el que se diseñaron “Estrategias de Comunicación Interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala”, para mejorar la comunicación interna entre los empleados de cada una de las Secciones que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera –UPAF-, tales como la elaboración de buzones de sugerencias, colocación de carteleras informativas y con la evolución de la tecnología y la digitalización fue creado un grupo en la plataforma de whatsapp con todo el personal de la Unidad. En la fase de ejecución del plan se observó una mejora en el clima laboral, una comunicación más eficaz y eficiente, lo que conlleva a que el personal de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF-, preste un mejor servicio al personal tanto interno como externo.

INTRODUCCIÓN

El ser humano para sobrevivir y avanzar en la vida tiene que estar en constante comunicación, debido a que es una parte muy importante para su desarrollo tanto individual como colectivo.

Algunas veces las instituciones olvidan lo importante que es la comunicación, por lo que la descuidan lo cual hace que la información no fluya y crea conflictos y provoca que el personal no cumpla Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, no cumpla con sus funciones al 100%, y no se logren las metas trazadas.

Es por ello que existe la necesidad de desarrollar un plan de comunicación que ayude a mejorar la comunicación interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF-, quien tiene la función principal de administrar los recursos financieros de la Policía Nacional Civil.

Este plan de comunicación que se presenta se inicia con la fase de diagnóstico que permite conocer a fondo la Unidad, sus antecedentes históricos, su funcionalidad, su misión y visión y ayuda también a detectar cuáles son sus fallas en la comunicación.: el plan de comunicación que consiste en plantear estrategia de comunicación que ayudaran a fortalecer la comunicación interna y a mejorar el clima laboral para que la UPAF logré cumplir con sus funciones y metas; la ejecución del plan lograra fortalecer la comunicación interna por medio de herramientas, que permiten darle seguimiento constante y mejora la comunicación interna entre las Secciones que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera.

JUSTIFICACIÓN

Es importante determinar que la comunicación interna en los diferentes Departamentos y Secciones de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil, es escasa porque tiene muchas barreras, lo cual hace que el trabajo se dificulte y crea conflictos que no ayudan a cumplir con las funciones que le fueron asignadas.

La falta de interés de los mandos de la institución, la restricción de recursos financieros y la falta de herramientas hacen que existan fallas en la comunicación, como se pudo detectar en la fase del diagnóstico.

Se determinó que Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil, cuenta con una problemática comunicación interna, por lo que se espera que las estrategias de comunicación que presentan en este plan de comunicación ayuden a fortalecer la comunicación interna y que beneficien tanto al personal como a las autoridades y que se pueda reflejar al momento de presentar un servicio de calidad.

La viabilidad de este proyecto de comunicación interna, es alta debido a que se puede ampliar y llevar a cabo en todos los Departamentos y Secciones de la Subdirección General de Apoyo y Logística.

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO.

“Diagnóstico de Comunicación Interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil.”

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivos generales:

Diagnosticar la comunicación interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logístico de la Policía Nacional Civil.

1.1.2. Objetivos específicos:

- Investigar la situación comunicacional interna en la que se encuentra el personal de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
- Observar el ambiente laboral en el que desempeña sus funciones el personal para determinar qué necesidades de comunicación.
- Conocer la opinión del personal por medio de encuestas y entrevistas con respecto a problemas de comunicación interna que ellos hayan detectado.
- Proponer un plan de comunicación para mejorar la comunicación interna de la Unidad.

1.2. INSTITUCIÓN.

Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala.

1.2.1. Ubicación Geográfica.

La Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala, se encuentra ubicada en la 16 Avenida 14-00 zona 6, colonia Cipresales de la Ciudad de Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.

La Policía Nacional Civil tiene alianza estratégica con el Ministerio Público por ser auxiliar de la investigación. Código Procesal Penal/art-112-113 (10 febrero 2018).

1.2.3. Antecedentes o Historia.

El año 1996 fue uno de los más importantes en la historia policial de Guatemala. En septiembre de ese año se firmó el Acuerdo para el Fortalecimiento del Poder Civil y el Papel del Ejército en una Sociedad Democrática, como parte de los Acuerdos de Paz entre el Gobierno de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca – URNG-. En el mismo se plasmaron las ideas que fundamentarían la renovación de la Policía Nacional de Guatemala y de la Guardia de Hacienda, para transformarlas en la Policía Nacional Civil, mediante el Decreto 11-97, Ley de la Policía Nacional Civil. Policía Nacional Civil Doctrina Institucional (2012)

Al extinguirse la amenaza contra el Estado y el orden social guatemalteco, la primacía del individuo como sujeto y fin del orden social cobró relevancia nuevamente. En tiempos de paz y democracia, la persona del policía y el quehacer policial se convirtieron en la expresión más relevante de seguridad en Guatemala. En este contexto, el policía, respetuoso de la persona humana, amante de su patria y de sus leyes, aguerrido frente al crimen, y profesional en el resguardo de la vida y la libertad de los ciudadanos, se convirtió en su actor principal.

Con el apoyo de la comunidad internacional, y especialmente de la Guardia Civil Española, se trató de acrecentar el prestigio social de la nueva Policía Nacional Civil. Nuevos y selectos jóvenes se incorporaron a la institución, al mismo tiempo que se profesionalizaron, contaron con nueva tecnología que aunque favorece a la policía, también a los delincuentes, ocasionando nuevas amenazas, contra la población Guatemalteca. La guerra civil ha dado paso a la criminalidad común y organizada, así como a la corrupción institucional. Por ello, hoy más que nunca, la profesionalidad y la fortaleza moral del policía son sus armas más importantes para resguardar la vida, la seguridad, la paz y el libre ejercicio de los derechos de los guatemaltecos.

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 libertades de las personas, prevenir, investigar y combatir el delito, mantener el orden público y la seguridad interna del país. El mando supremo será ejercido por el Presidente de la República, a través del Ministro de Gobernación. El funcionamiento de estará a cargo de su Director General, bajo la inmediata autoridad del Ministro de Gobernación.

El Ministerio de Gobernación aprueba el Acuerdo Gubernativo 585-97, creando así el Servicio de "Gestión Económica" Congreso de la republica acuerdos gubernativos 9 de febrero 2018 recuperado de <http://www.congreso.gob.gt/acuerdo-detalle/?id=10627/3> y es reformado mediante el Acuerdo Gubernativo 204-2000, estableciendo las funciones de coordinar el proceso de planificación económica y presupuestaria de la Dirección General; Diseñar los planes y procesos administrativos de gestión presupuestaria; efectuar el seguimiento y control interno de la actividad administrativa desarrollada por los servicios gestores del presupuesto; elaborar la información económica, presupuestaria y de gestión resultante de dicho control y necesaria para la toma de decisiones; y gestiones del fondo rotativo no específicamente asignado a otro servicio, así como de los viáticos por razón del servicio y de otros gastos, de conformidad con la ley.

El 12 de diciembre de 2005, cobra vigencia el Acuerdo Gubernativo 662-2005 en el que Gestión Económica toma el nombre de “Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Finanzas y Logística” con las siglas -UPAFL-,

A partir del 2009, la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- queda adscrita bajo el mando de la Subdirección General de Apoyo y Logística -SGAL-, según lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 97-2009 Reglamento sobre la Organización de la Policía Nacional Civil, a la fecha.

1.2.4. Departamentos o dependencias.

Para el cumplimiento de sus funciones la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil, se estructura así: *Orden General No. 28-2012 Organización y Designación de Funciones de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil. (2012)*

- Subdirección General de Apoyo y Logística
 - ✓ Secretaria Técnica de la Subdirección General de Apoyo y Logística
 - ✓ Departamento de Logística
 - ✓ Departamento de Material Móvil
 - ✓ Departamento de Material y Equipo de Defensa
 - ✓ Departamento de Infraestructura
 - ✓ Unidad de Planificación Administrativa y Financiera

La Unidad de Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, se estructura de la siguiente manera: *Orden General No. 40-2012 Organización y Designación de Funciones de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil. (2012).*

- Unidad de Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
 - ✓ Jefatura

Coordinar la programación anual, ejecución y control de los recursos y gastos financieros y logísticos de la Policía Nacional Civil, en concordancia con la planificación institucional, supervisar el registro contablemente de las operaciones financieras que se realizan en la Subdirección General de Apoyo y Logística a través del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y sistemas paralelos a la gestión pública.

 - Secretaria
 - Mensajería
 - ✓ Sección de Presupuesto

Su función principal es Gestionar y coordinar los procesos inherentes a la gestión de ejecución y regularización presupuestaria con los departamentos, secciones, unidades, centros de costo y demás dependencias internas y externas a la Policía Nacional Civil.
 - ✓ Sección de Compras

Gestionar, coordinar y ejecutar las actividades del proceso de compras, para la adquisición de materiales, suministros, bienes y contratación de servicios cumpliendo con las disposiciones legales en la materia.
 - ✓ Sección de Contabilidad

Gestionar los pagos de los servicios básicos (agua potable, energía eléctrica, telefonía, enlaces), prestaciones laborales y arrendamientos de los inmuebles que ocupan las distintas oficinas de la Policía Nacional Civil a nivel República
 - ✓ Sección de Tesorería

Gestionar, supervisar y regularizar el Fondo Rotativo, Fondo Privativo, Fondo de Viáticos, Cajas Chicas y demás fondos monetarios de la Policía Nacional Civil, para que se concilien mensualmente con los estados de cuenta del banco.

✓ Sección de Inventarios

Gestionar el registro de los bienes adquiridos en los sistemas SICOIN y SIGES, el libro general de inventarios y otros medios de registro, supervisar la actualización del inventario físico de la Policía Nacional Civil a nivel República.

✓ Sección de Antecedentes Policiacos

○ Delegaciones de Antecedentes Policiacos

Administrar y gestionar eficientemente los recursos (boletas de pago y certificaciones) necesarios para la emisión de la certificación de antecedentes policiales a las delegaciones de Antecedentes Policiales a nivel república.

1.2.5. Misión.

De la Subdirección General de Apoyo y Logística

Somos la institución encargada de la gestión, adquisición y distribución de los recursos financieros y logísticos pertenecientes a la Policía Nacional Civil.

De la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera

Administrar los recursos financieros y patrimoniales de la Dirección de la Policía Nacional Civil, de forma eficiente y transparente, para coadyuvar al logro de los objetivos en materia de seguridad ciudadana de la población guatemalteca.

1.2.6. Visión.

De la Subdirección General de Apoyo y Logística

Llegar a ser una institución sistematizada en el apoyo logístico integrado en las disciplinas técnicas de logística que contribuyan a la planificación y desarrollo de las necesidades de apoyo para las fuerzas de seguridad de la Policía Nacional Civil.

De la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera

Administrar los recursos financieros y patrimoniales de la Dirección de la Policía Nacional Civil, de forma eficiente y transparente, para coadyuvar al logro de los objetivos en materia de seguridad ciudadana de la población guatemalteca.

1.2.7. Objetivos institucionales.

De la Subdirección General de Apoyo y Logística

Administrar, aplicar, coordinar e implementa la ejecución financiera y presupuestaria; efectuando control y supervisión del patrimonio vehicular, servicio logístico, administración, control, supervisión y efectiva coordinación para la presentación de los servicios que por ley, deben proporcionar la Policía Nacional Civil.

De la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera

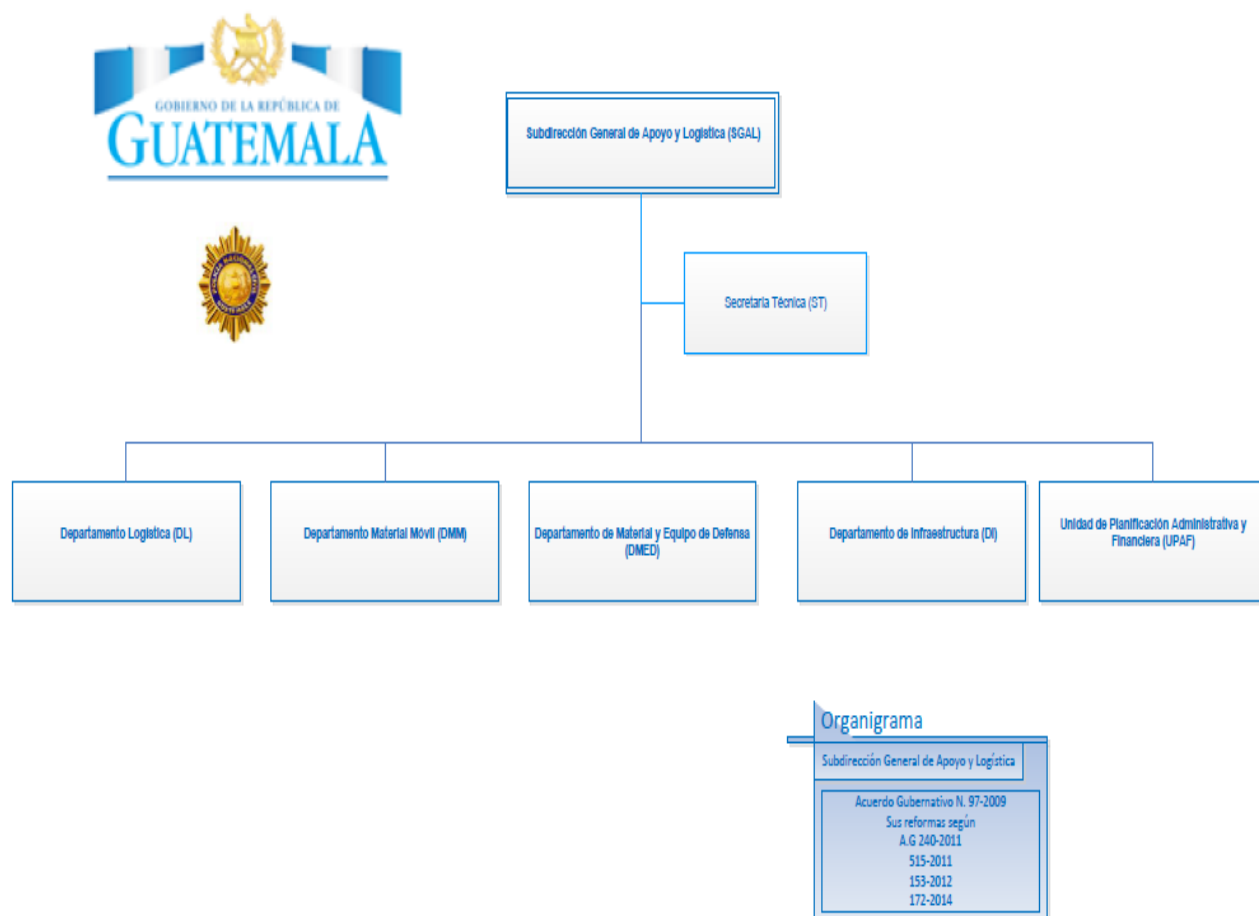
Administrar, atender, resolver, ejecutar, asignar y registrar todas las actividades relacionadas con procesos de compra y pago, presupuesto, contabilidad e inventarios que se realizan dentro de la institución policial, para alcanzar los objetivos a efecto que la seguridad pública sea eficiente y oportuna administrando los recursos del Estado asignados.

1.2.8. Público objetivo.

El público objetivo de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística, es todo el personal que conforma la Policía Nacional Civil, en todas sus situaciones administrativas.

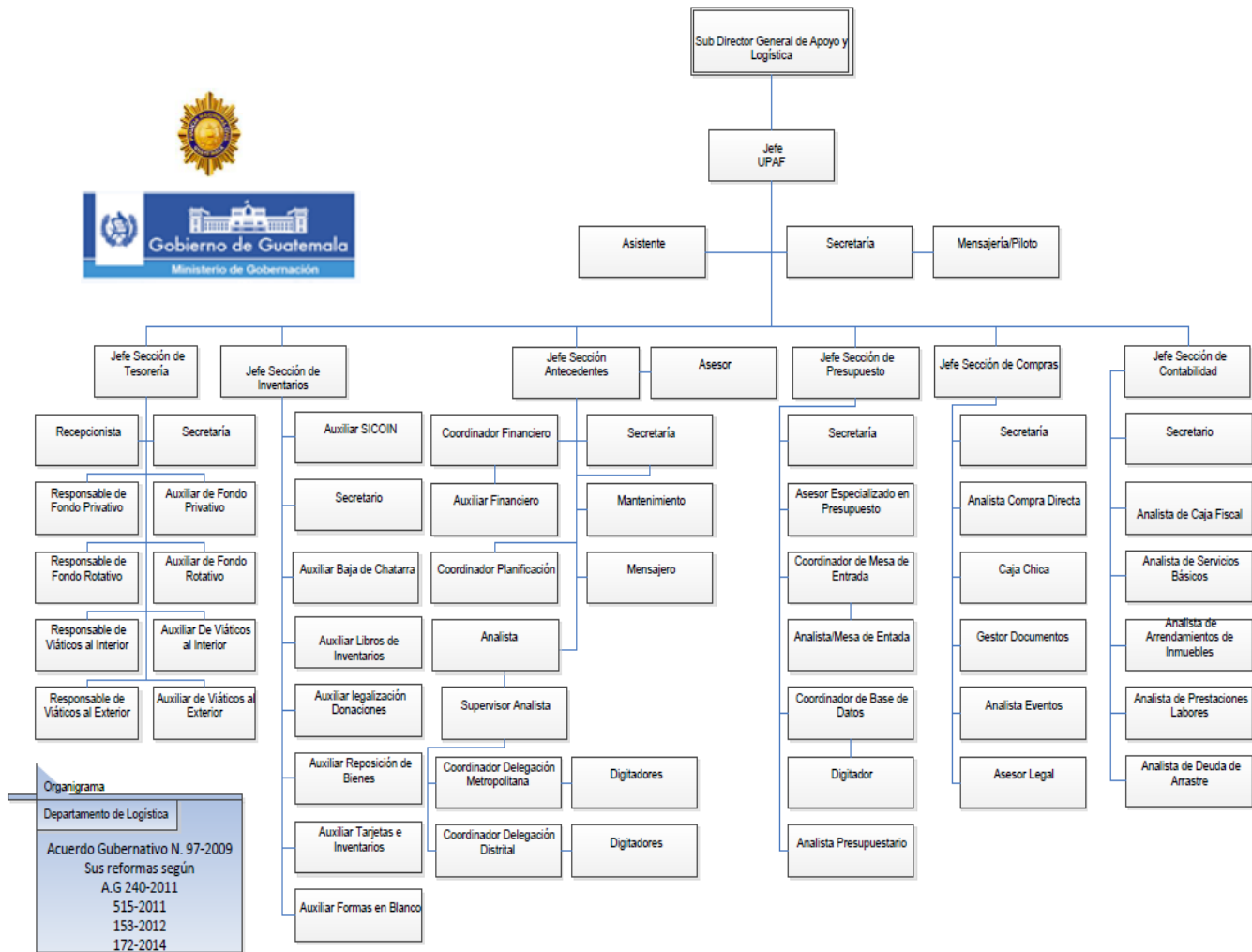
1.2.9. Organigrama.

Subdirección General de Apoyo y Logística Policía Nacional Civil



Fuente: Sección de Planificación de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE APOYO Y LOGÍSTICA
PUESTOS
UNIDAD DE PLANIFICACION Y ADMINISTRACION FINANCIERA
-ORGANIGRAMA-



Fuente: Sección de Planificación de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala.

1.3. METODOLOGÍA

El método “es la forma o procedimiento de ejecutar el proceso de investigación.” (Piñola, 2011). La metodología es la que ayuda a guiar la investigación y así obtener los resultados que se quieren alcanzar.

Según (Vásquez, 2003, P. 33) “define la metodología como la estrategia que se sigue en el estudio de algo. En la investigación, la metodología a seguir se basará en el uso de los métodos y técnicas adecuados al objeto de nuestro estudio para utilizar una adecuada estrategia en el tratamiento del tema o problema.”

Existen diversos tipos de metodologías, sin embargo hay esquemas que son más útiles que otros dependiendo del propósito de la investigación que se está realizando, los esquemas o enfoques más comunes son: cuantitativa (deductivo), cualitativa (Inductivo) y mixto.

1.3.1. Descripción del método.

Para la realización del presente diagnóstico se utilizó la metodología mixta, debido a que aplica el método inductivo-deductivo y le da un enfoque más completo a la investigación, que permite observar desde varias dimensiones, es flexible y, por supuesto integral (Piñola, 2011, p.17). Asimismo se utilizó una metodología de campo ya que se realiza sobre la base del contacto y vivencia directa en el lugar del fenómeno a investigar (Piñola, 2011).

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.

Según la metodología utilizada surgieron las siguientes herramientas y/o instrumentos para la recolección de datos más precisos e información más amplia.

Observación:

Es una técnica que consiste en observar detenidamente un hecho o caso, para tomar información y registrarla para su posterior análisis es una técnica fundamental para toda clase de investigación, puede ser directa e indirecta, de campo o de

laboratorio, individual o de equipo. En este caso es utilizada la observación directa, según (Piñola, 2011, p.47), “Directa si el sujeto que observa está presente ante el fenómeno.; o si está involucrado”. Debido a la experiencia que la epesista adquirido durante su desempeño en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil y en los cuales ha sido testigo de las deficiencias de la comunicación interna en la Unidad. El instrumento utilizado en la observación directa fue una ficha de campo, elaborada por la epesista.

Documentación:

“Actividad que se ocupa de recoger y tratar los conocimientos, almacenar la información en documentos y facilitar su recuperación para contribuir a la difusión de los mismos”. Baiget, T. (2007)

Dicha técnica permito la recopilación de datos, de acuerdo a las consultas de acuerdos gubernativos y acuerdos ministeriales, ley de la Policía, reglamentos y ordenes generales.

Entrevistas:

La entrevista es una técnica antigua que se utiliza con el fin de obtener de datos y consiste en un diálogo entre dos personas, el entrevistado y el entrevistador, utilizando la psicología puede ser una entrevista estructurada con preguntas directas y cerradas y entrevista semi-estructuradas que puede llevar una guía sobre lo que considera preguntarle a entrevistado.

Se utilizó una entrevista semi-estructurada. “Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados” (Hernández, 2003, pág. 455). Lo cual permitió la recopilación de datos, con los Jefes de las Secciones que conforman la Unidad y conocer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Encuestas:

La encuesta según es destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Puente W, (2001-2017) Portal de Relaciones Publicas;NM Comunicaciones, Recuperado de <http://www.RRPPnet.com.ar>. Para la técnica de la encuesta y el instrumento tiene que ser un cuestionario con preguntas cerradas, es impersonal y es una técnica que puede ser utilizada en sectores muy amplios, para realizar el este diagnostico se utilizo un cuestionario dirigido al personal subalterno de las Secciones de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, en el cual consistieron con 8 preguntas cerradas y 1 abierta que radicarón en el planteamiento de los aspectos considerados oportunos a tomar en cuenta en este diagnóstico.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DEL MES DE ENERO Y FEBRERO 2018.					
ACTIVIDADES	Enero / Febrero				
	15 al 19	22 al 26	29 al 2	5 al 9	12 al 16
Asistir al Propedéutico del Diagnostico					
Inicio de recopilación de datos y observación					
Entrega del formulario para solicitud de prácticas. Recopilación de datos y primera entrevista.					
Entrega de carta a la Institución, Asistir a primera asesoría.					
Elaboración de encuestas y entrevistas y realización de diagnóstico.					
Asistir a segunda asesoría. Análisis de datos, encuestas y vaciado de información. Entrega de diagnóstico. Entrega de carta de aprobación de las prácticas					

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (2018)

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.

1.4.1. Guía de Observación

Durante la observación a la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF-, se pudo constatar que no existen líneas telefónicas, al menos cuentan con una línea inalámbrica para cada sección, los jefes cuentan con un teléfono celular de equipo, la red de internet se cae o se satura, lo que dificulta la comunicación tanto interna como externa, no existen carteleras informativas, la redacción en los documentos oficiales en ocasiones no es clara y concisa.

Guía de Observación Directa	
Lugar	Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF-
Fecha:	23 de enero de 2018
Hora:	de 10:00 a 12:00 horas
Grupo a observar:	Personal de la Sección de Contabilidad
Objetivo:	Analizar la comunicación interna dentro de la Sección
Acciones a evaluar:	<p>Conversando con los analistas de la sección, se pudo observar que la mayoría de información que llega de otras secciones o departamentos de la SGAL, es comunicado a través de la secretaria por medio de documentos oficiales (oficios, circulares, providencias), ellos firman de enterados en la parte de atrás de cada documento, algunas ocasiones la información no es para todo el personal debido a que existe personal permanente (011) y por contrato, y no tienen la misma responsabilidad.</p> <p>Existen fallas de comunicación externa debido a que la información requerida por otras Secciones, departamentos y/o dependencias por medio de los documentos oficiales no son entendibles por fallas en la redacción. Se pudo establecer que además de la comunicación escrita, verbal también manejan información electrónica por medio de Whatsapp y correo electrónico personal ya que no existe una red exclusiva dentro de la institución.</p> <p>El jefe tuvo reunión el 23 de enero, cuando salió, reunió a todo su personal para transmitirles las directrices giradas por los mandos superiores. Dentro de la Sección de Contabilidad, no existe cartelera informativa, algunos oficios circulares son pegados en la pared, donde pasan desapercibidos por el personal.</p>

Fuente: tabla elaborada por la epeista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

Guía de Observación Directa	
Lugar	Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF-
Fecha:	23 de enero de 2018
Hora:	de 13:30 a 14:00 horas
Grupo a observar:	Personal de la Sección de Tesorería
Objetivo:	Analizar la comunicación interna dentro de la Sección
Acciones a evaluar:	No existe cartelera informativa, es la sección más pequeña de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la SGAL y es por eso que existe una mejor comunicación y relación entre jefe y subalternos, pero también existen barreras de comunicación debido a que las ordenes giradas algunas veces son ambiguas y no son claras lo que causa problemas de comunicación, al igual de la sección de contabilidad la comunicación interna escrita es a través de documentos oficiales (oficios, circulares, providencias), se aparte de la comunicación escrita y verbal también manejan información electrónica por medio de Whatsapp y correo electrónico personal ya que no existe una red exclusiva dentro de la institución.

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

Guía de Observación Directa	
Lugar	Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF-
Fecha:	24 de enero de 2018
Hora:	de 09:00 a 10:30 horas
Grupo a observar:	Personal de la Sección de Inventarios
Objetivo:	Analizar la comunicación interna dentro de la Sección
Acciones a evaluar:	Al tener una observación directa con el personal de la sección, se observo que la correspondencia ingresa a través de la secretaria el jefe margina (delega) gira órdenes verbales y escritas, existe una cartelera informativa y colocan los oficios que son de interés para todo el personal, cuando es información solo para el personal permanente que labora bajo el renglón 011 el jefe los reúne y les informa. La deficiencia en la redacción de los documentos oficiales provoca una barrera de comunicación, y en ocasiones atrasa el trabajo y dificulta el cumplimiento de los requerimientos. Se pudo observar que el personal maneja información electrónica por medio de Whatsapp y correo electrónico propio y no institucional, un factor que desfavorece a la comunicación es la información informal.
Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)	

Guía de Observación Directa	
Lugar:	Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF-
Fecha:	24 de enero de 2018
Hora:	de 15:00 a 16:00 horas
Grupo a observar:	Personal de la Sección de Presupuesto
Objetivo:	Analizar la comunicación interna dentro de la Sección
Acciones a evaluar:	Al entrar a la sección se constato que tampoco hay cartelera informativa, la comunicación escrita es a través de documentos oficiales (oficios, circulares, providencias), también manejan información electrónica por medio de Whatsapp y correo electrónico (personal) ya que no existe una red exclusiva dentro de la institución policial.

Fuente: tabla elaborada por la epeista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

Guía de Observación Directa	
Lugar	Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF-
Fecha:	25 de enero de 2018
Hora:	de 09:00 a 10:00 horas
Grupo a observar:	Personal de la Sección de Compras
Objetivo:	Analizar la comunicación interna dentro de la Sección
Acciones a evaluar:	<p>Existe cartelera informativa, toda la comunicación escrita ingresa por la secretaria de la sección, es una de las secciones con más personal dentro de la unidad, por lo que es un poco difícil dar información uno a uno, por eso el jefe de la sección, en las mañana convoca a una pequeña reunión para girar instrucciones al personal.</p> <p>La sección de compras es la que mas comunicación electrónica tiene ya que una de sus herramientas principales para cumplir con sus funciones es correo electrónico (personal), un problema de comunicación que existe es que se cae la red de internet y tienen que hacer uso de sus teléfonos celulares para comunicarse.</p>

Fuente: tabla elaborada por la epeista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

1.4.2. Resultados basados en la observación y la experiencia

<u>No.</u>	<u>Aspectos</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>
1	Son personas que llevan años trabajando en la institución	x	
2	Existen carteleras informativas		x
3	Los empleados se mantienen una buena comunicación entre ellos	x	
4	Existen barreras de comunicación	x	
5	La comunicación entre jefes y subalternos es buena	x	
6	Existen líneas telefónicas en la empresa		x
7	Existe manual del empleado		x
8	Los jefes mantiene reuniones (por lo menos una vez a la semana) con su personal para mejorar la información interna de la unidad	x	
9	Cuando solicitan información, el personal de la Unidad la entrega a tiempo		x
10	Las autoridades se preocupan por mejorar los canales de comunicación y divulgación de información interna.		x

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

1.4.3. Ficha de las entrevistas.

Ficha de Entrevista	
Tema de la entrevista:	“Comunicación interna”
Fecha:	Viernes 12 de enero del año 2018
Lugar:	Subdirección General de Apoyo y Logística
Nombre del entrevistado:	Leslie Lucrecia Sánchez Fuentes
Puesto:	Jefe de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Objetivo:	Conocer los problemas comunicacionales de la Unidad
Medio:	La entrevista fue capturada por una “Grabación de voz”

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

Ficha de Entrevista	
Tema de la entrevista:	“Comunicación interna”
Fecha:	Lunes 12 de febrero del año 2018
Lugar:	Subdirección General de Apoyo y Logística
Nombre del entrevistado:	Danilo Alonzo Orozco Ardiano
Puesto:	Jefe de la Sección de Contabilidad Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Objetivo:	Conocer los problemas comunicacionales de la Unidad
Medio:	La entrevista fue capturada por una “Grabación de voz”

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

Ficha de Entrevista	
Tema de la entrevista:	“Comunicación interna”
Fecha:	Lunes 12 de febrero del año 2018
Lugar:	Subdirección General de Apoyo y Logística
Nombre del entrevistado:	Elías Israel Pineda y Pineda
Puesto:	Jefe de la Sección de Presupuesto Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Objetivo:	Conocer los problemas comunicacionales de la Unidad
Medio:	La entrevista fue capturada por una “Grabación de voz”

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

Ficha de Entrevista	
Tema de la entrevista:	“Comunicación interna”
Fecha:	Lunes 12 de febrero del año 2018
Lugar:	Subdirección General de Apoyo y Logística
Nombre del entrevistado:	Carmen María Hernández
Puesto:	Jefe de la Sección de Tesorería Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Objetivo:	Conocer los problemas comunicacionales de la Unidad
Medio:	La entrevista fue capturada por una “Grabación de voz”

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

1.4.4. Tablas comparativas de las entrevistas.

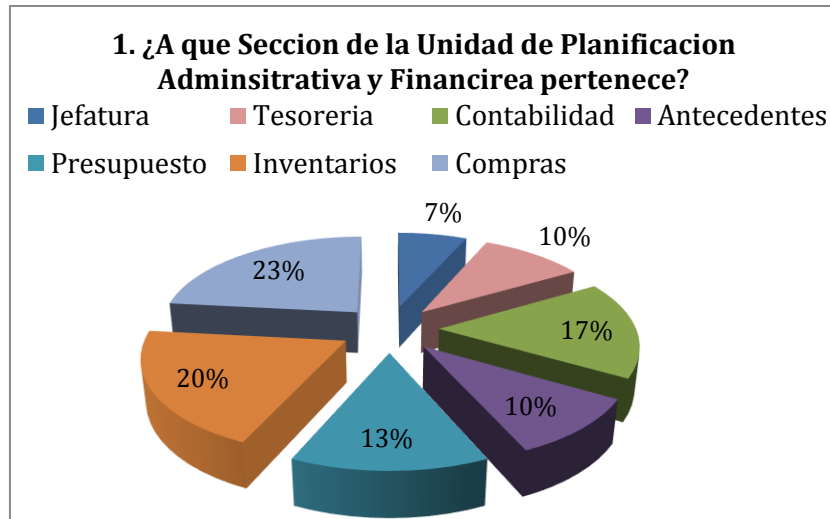
No.	Aspectos	Jefe de la Unidad UPAF	Jefe Sección de Contabilidad	Jefe Sección de Presupuesto	Jefe Sección de Tesorería
1	La comunicación fluye a través de los oficios recibidos y emitidos interna y externamente	X	X	X	X
2	Utilizan correo electrónico y teléfonos celulares personales	X	X		X
3	No cuentan con telefonía fija debido a la falta de presupuesto	X	X	X	X
4	La falta de recurso debilita la comunicación	X			
5	Los jefes a través de sus secretarías giran instrucciones para que las den a conocer al resto del personal la información sobre turnos, descansos, permisos.		X	X	X
6	La comunicación interna es un factor al que no le toman mucha importancia debido a la falta de recurso	X	X	X	X
7	A los mandos superiores de la institución, hállese de Directores, Subdirectores no les interesa si tiene todos los recursos logísticos para cumplir con sus obligaciones, a ellos solo les importan los resultados	X	X	X	X
8	Jefe de la Unidad y Jefes de sección utilizan herramientas personales para realizar los trabajos asignados	X	X	X	X
9	Les gustaría tener apoyo para mejorar la comunicación interna con el personal, para dar un mejor servicio tanto al personal policial activo como al personal jubilado que ha dejado su vida por la institución policial.	X	X	X	X

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (febrero 2018)

1.4.5. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.

Se tomo como muestra a 30 personas de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, obteniendo los siguientes resultados.

Gráfica No. 1

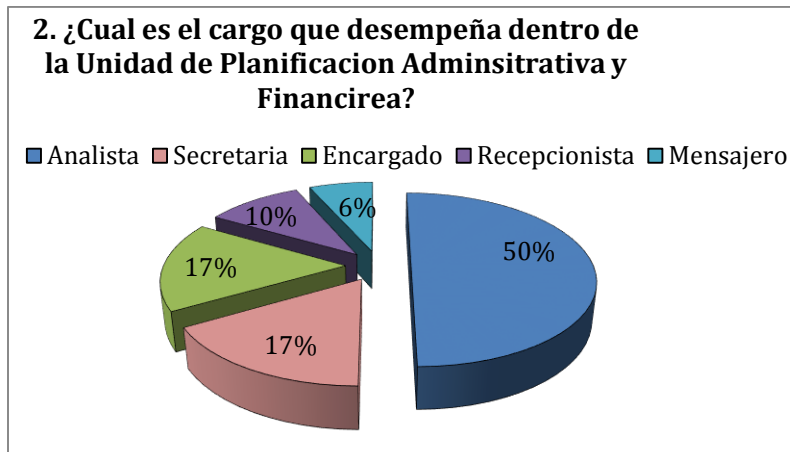


Elaboración: Epesista Débora Galicia, febrero 2018.

Descripción: La grafica 1 refleja que del personal encuestado el 7% pertenece a la Jefatura, el 10% a la Sección de Tesorería, el 17% a la Sección de Contabilidad, el 10% a la Sección de Antecedentes, el 13% a la Sección de Presupuesto, el 20% a la Sección de Inventarios y el 23% pertenecen a la Sección de Compras.

Análisis: Debido a que las Secciones de Compras e Inventarios cuentan con aumento de personal, fueron los que más contestaron las encuestas.

Gráfica No. 2

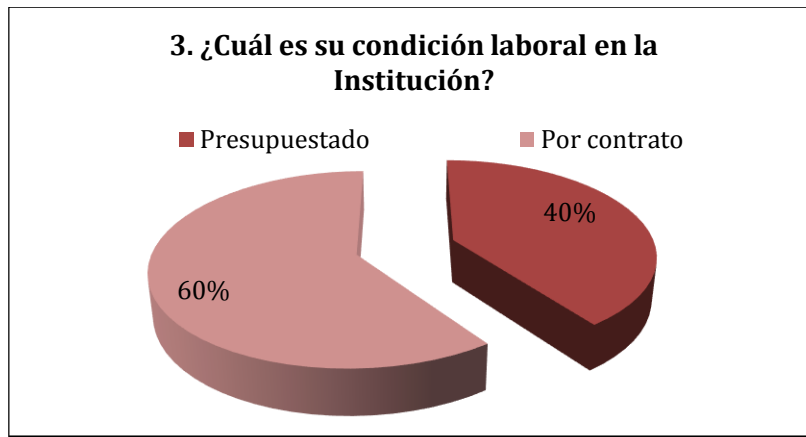


Elaboración: Epesista Débora Galicia, febrero 2018.

Descripción: La grafica 2 demuestra que el 50% de los encuestados son analistas de las diferentes secciones que conforman la Unidad.

Análisis: las Secciones que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera están conformadas con una recepcionista, una secretaria y un encargado que tiene a cargo a dos o más analistas.

Gráfica No. 3

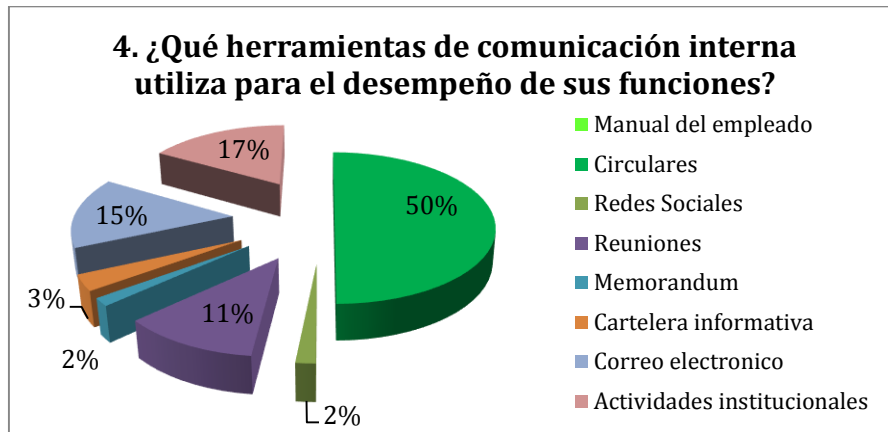


Elaboración: Epesista Débora Galicia, febrero 2018.

Descripción: La grafica 3 demuestra que el 60% de los encuestados se encuentran prestando sus servicios por contrato y el 40% presupuestados

Análisis: Por la falta de personal administrativo presupuestado la Institución se ve obligada a contratar los servicios de personal bajo renglones que no tienen relación de dependencia, "personal por contrato".

Gráfica No. 4

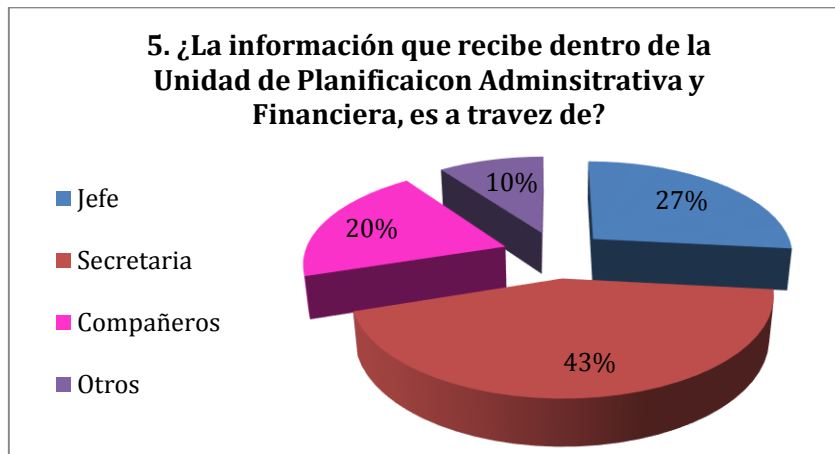


Elaboración: Epesista Débora Galicia, febrero 2018.

Descripción: La gráfica 4, demuestra que el 50% de los encuestados coinciden que las circulares es la herramienta que más utilizan para el desempeño de sus funciones, el 17% indica que las actividades instituciones también es una herramienta de comunicación, el 15% utilizan el correo electrónico, el 11% del personal indica que a través de reuniones, un 2% memorándums, el 3% a través de cartelera informativa y el ultimo 2% a través de redes sociales.

Análisis: Los circulares son la principal herramienta de comunicación que se utiliza en todas la Secciones que conforman a la Unidad.

Gráfica No. 5

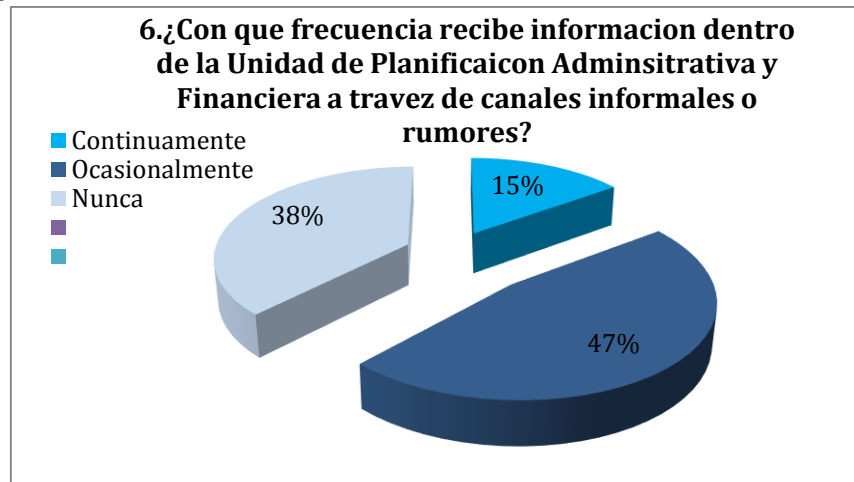


Elaboración: Débora Galicia, febrero 2018.

Descripción: La grafica 5 demuestra que el 43% de los encuestados recibe información por medio de las secretarías de cada sección y un 27% a través de sus jefes, el 20% de los compañeros y el 10% de los encuestados reciben información por otros medios.

Análisis: Se ve claro que las Secretarías son las responsables del manejo de la información, la cual tener que ser actualizada, clara y concisa, siempre con el consentimiento del jefe de la Sección.

Gráfica No. 6

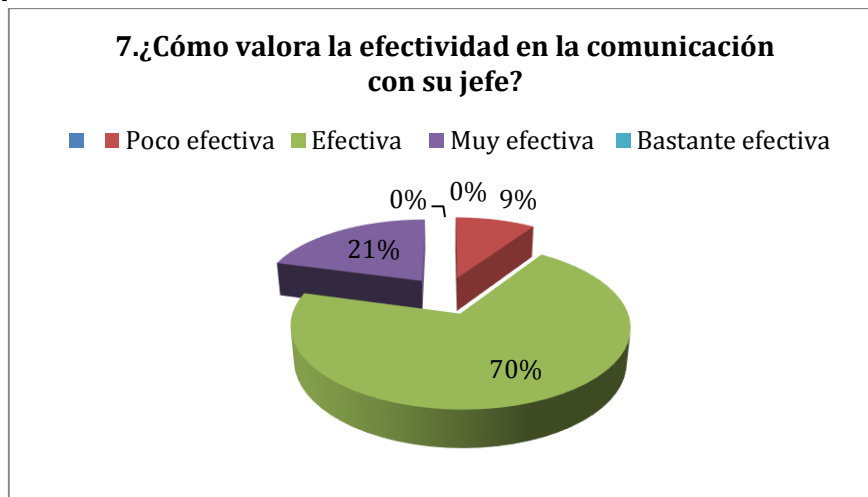


Elaboración: Epesista Débora Galicia, febrero 2018.

Descripción: La grafica 6 demuestra que las personas ocasionalmente (47%) reciben información a través de canales informales o rumores.

Análisis: En todas las Instituciones públicas como privadas, los chismes o rumores son una barrera de comunicación que perjudica grandemente el desempeño de las labores.

Gráfica No. 7

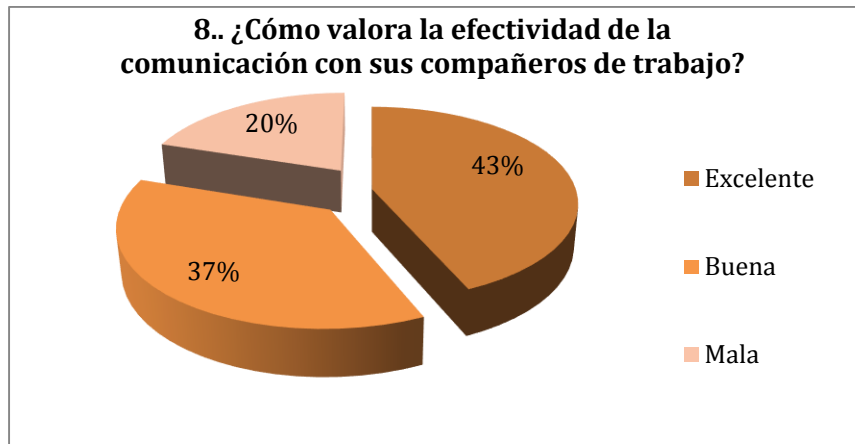


Elaboración: Epesista Débora Galicia, febrero 2018.

Descripción: La grafica 7, demuestra que el 70% de los encuestados valora que la comunicación con sus jefes efectiva, un 21% muy efectiva, el 9% poco efectiva.

Análisis: se puede constatar que la comunicación que los Jefes de Sección mantienen una comunicación efectiva con el personal que está bajo su mando, lo cual puede mejorar, con la implementación de nuevas herramientas.

Gráfica No. 8



Elaboración: Epesista Débora Galicia, febrero 2018.

Descripción: La grafica 8, demuestra que el 43% de los encuestados consideran excelente la comunicación entre sus compañeros de trabajo, el 37% buena y el 20% mala.

Análisis: Por la clase de funciones que tiene la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera es importante que la comunicación entre compañeros sea excelente.

1.5. Radiografía de la Institución.

1.5.1 FODA.

Gracias a los instrumentos y herramientas utilizadas en este diagnóstico, se pudo encontrar las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, haciendo énfasis en la comunicación interna que implementa la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe una comunicación interna formal, a través de oficios, circulares, providencias, memos, afiches.	Abrir una línea de comunicación personal y directa con cada uno de los subalternos dentro de la Unidad.
Cada año los jefes realizan evaluaciones al personal para saber y darles a conocer cuál ha sido su desempeño durante el año y que cosas tiene que poner más empeño.	Contar unas buenas herramientas para dar a conocer la información y que se vuelva una comunicación.
La comunicación a través de la tecnología, Whatsapp y correo electrónico, hacen que se le dé prioridad a solicitudes de los Directores de la PNC.	Da a conocer las reglas dentro de la Unidad y así facilitar y fortalecer la comunicación con todas las Secciones que conforman la Unidad.

DEBILIDADES	AMENAZAS
La comunicación dentro de la Unidad muchas veces es solo de una vía	Existe mucha comunicación informal, los chismes causan problemas graves dentro de la Unidad.
no hay comunicación bilateral y cada Sección actúa por sí misma como que no dependiera de la Unidad	Se cumple con la función de informar de Jefe a Jefe y de Jefe a Subalterno, pero no de la función de comunicar; por lo que ocasiona atrasos en la entrega de información y conflictos entre subalternos.
No existe una comunicación afectiva, ya que algunas veces las instrucciones no son muy claras y utilizan palabras rebuscadas.	El no presentar los informes en el tiempo establecido, ocasiona no solo problemas dentro de la Unidad, sino que provoca el caos dentro de toda la Institución policial.
No hay incentivos de los Jefes hacia los Subalternos.	Girar órdenes que no tiene nada que ver con el trabajo que realiza la Unidad, que si los subalternos no las cumplen amenazan con traslados o sanciones disciplinarias.
La falta de herramientas e insumos (red, internet, saldo en las líneas telefónicas, la distancia de una sección a otra) hace que la comunicación no llegue en el tiempo preciso.	

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (marzo 2018)

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:

Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- de la Subdirección General de Apoyo y Logística, es la mayor Unidad Ejecutora con la que cuenta la Dirección General de la Policía Nacional Civil, para administrar el recurso financiero y proveer a todos los miembros de la institución del recurso logístico.

Dentro de los archivos de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- no existe ningún antecedente que indique se haya realizado algún proyecto de comunicación.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

Presentar un plan de comunicación con estrategias para fortalecer la comunicación interna en la Secciones que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil.

2.2.2 Objetivos específicos

- Fortalecer las herramientas de comunicación interna en la Secciones de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera.
- Mejorar la comunicación interna para que sea efectiva entre las secciones de la Unidad Planificación Administrativa y Financiera.
- Enumerar estrategias adecuadas de comunicación por medio de un plan de comunicación interna, para fortalecer la comunicación con las personas que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera.

2.3 Publico objetivo

Publico Interno: Personas que laboran en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera.

Publico externo: Todas las personas que visitan la Unidad Planificación Administrativa y Financiera a realizar diferentes trámites.

INTERNO		EXTERNO	
POBLACIÓN DEMOGRÁFICA			
EDAD	25-55 años	EDAD	25-80 años
GENERO	Hombres y Mujeres	GENERO	Hombres y Mujeres
OCUPACIÓN	Jefes, Secretarias, Encargados, Analistas y Mensajeros	OCUPACIÓN	Jubilado, Amas de casa, Proveedores y personal de otros Departamentos y Unidades de la PNC
NIVEL DE ESTUDIOS	Diversificado, Estudiantes universitarios, Técnicos y Profesionales	NIVEL DE ESTUDIOS	Diversificado, Estudiantes universitarios, Técnicos y Profesionales

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (abril 2018)

2.4 Mensaje

¿Quieres poder? ¡INFÓRMATE!

“El poder está en la Información”

“La información es Poder”

2.5 Estrategias y acciones

Con el fin de mejorar la comunicación interna de las Secciones de de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera (Tesorería, Contabilidad, Presupuesto y Compras).

- Mejora de herramientas internas de comunicación para la difusión de mensajes informativos y mensajes motivacionales y mensajes para fomentar la competencia laboral entre los empleados
- Mejorar la Comunicación interna

- Obtener la opinión del público tanto interno como externo para continuar mejorando la comunicación interna.

Las acciones de comunicación que se llevarán a cabo en la fase de ejecución serán las siguientes:

- Cartelera informativa: debido a que la mayor parte de información se maneja a través de oficios circulares y las Secciones de Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Inventarios y Compras no cuentan con la misma, se proveerá de una cartelera informativa que permitirá que el personal pueda estar enterado de todos los lineamientos de trabajo, mensajes motivacionales y de felicitaciones (cumpleaños, empleados del mes, etc)
- Creación de un grupo en la plataforma de whatsapp, para que todos las personas que laboran en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera estén informados de las situaciones administrativas, (permisos, descanso, vacaciones y/o información que sea proporcionada a de carácter urgente.
- Buzón de Sugerencias: esta estrategia de comunicación se utilizara para tener una mejora continua en la comunicación y estarán ubicados en las dos entradas principales de la Unidad.

Acción 1	
A qué estrategia corresponde la acción	Mejora de herramientas internas de comunicación
Problema	Falta de herramientas de comunicación interna
Producto	Cartelera informativa
Objetivo Comunicacional	Fortalecer las herramientas de comunicación
Tipo de Mensaje	Informativo
Publico Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Las carteleras serán elaboradas con un marco de madera y superficie de duroport para facilitar la colocación de material impreso con tachuelas, tendrá las mediadas de 90 x 80 centímetros, incrustadas en la pared y debidamente identificada con rótulos impresos en vinil adhesivo

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (abril 2018)

Acción 2	
A qué estrategia corresponde la acción	Mejorar la comunicación interna
Problema	Falta de herramientas electrónicas de comunicación.
Producto	Creación de grupo en la red social "Whatsapp"
Objetivo Comunicacional	Utilización de la tecnología como herramienta de comunicación interna
Tipo de Mensaje	Informativo
Publico Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Digital por medio del perfil oficial que se cree

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (abril 2018)

Acción 3	
A qué estrategia corresponde la acción	Obtener la opinión del público, para mejorar la comunicación
Problema	Falta de herramientas de comunicación interna
Producto	Buzón de sugerencias
Objetivo Comunicacional	Utilizar las sugerencias y/o comentarios de las personas que visitan la Unidad, para mejorar la comunicación y prestar un servicio mejor
Tipo de Mensaje	Opinión y Sugerencia
Publico Objetivo	Interno y Externo
Medio de Difusión	Los buzones serán elaborados de material acrílico con transparente, tendrán las mediadas de 30x30x20 centímetros con un espacio de 15 centímetros para papelitos, debidamente identificado y logo de la institución.

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (abril 2018)

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“Estrategias de comunicación para fortalecer la comunicación interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera”.

3.1.1. Financiamiento

El financiamiento para la ejecución del plan comunicación interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil, el 15% fue cubierto por la epesista y un 85% por la Institución, mismo se describe a continuación:

<u>FINANCIAMIENTO</u>	<u>MONTO</u>
Epesista	Q1,241.00
Institución	Q6,600.00
TOTAL	Q.7,841.00

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Galicia (mayo 2018)

3.1.2. Presupuesto ejecutado

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total	Financiamiento
6	Carteleras de madera y duroport de 90 X 80 cms.	Q350.00	Q2,100.00	Institución
6	cajas de tachuelas	Q8.50	Q51.00	Epesista
2	buzones de sugerencias transparente de 3 cms. de ancho X 30cms y fondo de 20 cms. con pestaña de 1 cms, con logo adherible y espacio para papelitos	Q425.00	Q850.00	Epesista
1	Creación y publicación de red social de whatsapp	Q250.00	Q250.00	Epesista
1	Servicio por asesoría Comunicacional	Q4,500.00	Q4,500.00	Institución
6	Impresiones full color para rotular las carteleras con vinil adhesivo	Q15.00	Q90.00	Epesista
Total:			Q7,841.00	

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (mayo 2018)

3.1.3. Beneficiarios

Se estableció que los principales beneficiarios en la ejecución de las estrategias establecidas en el plan de comunicación interna, fue el personal administrativo y operativo que conforman las Secciones de Tesorería, Inventarios, Presupuesta, Contabilidad y Compras de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil, mejorando así la comunicación interna, mejorando el clima laboral y se obtuvo una comunicación más efectiva.

Los beneficiarios secundarios son las personas internas y externas que llegan a realizar diferentes trámites administrativos en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, ya que con sus opiniones se tendrá una mejora continua para prestación de un mejor servicio.

3.1.4. Recursos humanos

Para la implementación de las estrategias de comunicación es considerable mencionar el apoyo y disposición del siguiente recurso humano:

PERSONAL	ACTIVIDAD
Osman Manolo Esquivel Cruz, Jefe de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera	Autorización y firmas de documentos para los diferentes requerimientos
Jefes y Secretarías de las Secciones de las Secciones que conforman la UPAF	recibimiento de lineamientos y materiales para llevar a cabo las estrategias de comunicación, envió de números telefónicos para la creación del grupo de whatsapp
Jefe de Infraestructura y personal de Carpintería	Elaboración y diseño de carteleras informativas y colocación de buzones
Analistas de la Sección de Compras	Apoyo en la selección de proveedores
Lic. Fernando Flores Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado.	Asesoría para la realización de las acciones realizadas durante la Práctica Supervisada.

Fuente: tabla elaborada por la epesista Débora Celeste Galicia Pineda (mayo 2018)

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

El plan de Comunicación Interna involucra las Secciones de Tesorería, Compras, Contabilidad, Presupuesto e Inventarios, estas conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, en el interior de la Subdirección General de Apoyo y Logística ubicada en la 16 Avenida 14-00 Colonia Cipresales, zona 6 Guatemala.

3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES

1. Mejora de herramientas internas de comunicación

Cartelera Informativas:

Se instalaron 6 cartelera informativas en puntos estratégicos en las Secciones de Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Inventarios y Compras lo cual permitirá divulgar material impreso que permitirá que el personal que no tenga acceso al recurso informático este enterado de todos los lineamientos de trabajo, mensajes motivacionales y de felicitaciones (cumpleañeros, empleados del mes, etc), fue instalada una cartelera informativa en la entrada principal de la Unidad que permitirá a las Secciones que publiquen información de interés al personal externo de la Unidad.



Instalación, rotulación y entrega de la cartelera en la Sección de Compras julio 2018



Rotulación de la cartelera informativa, asimismo dando instrucciones a las secretarías de la Sección de Inventarios julio 2018



Entrega de la cartelera Informativa al Encargado de la Sección de Inventarios julio 2018



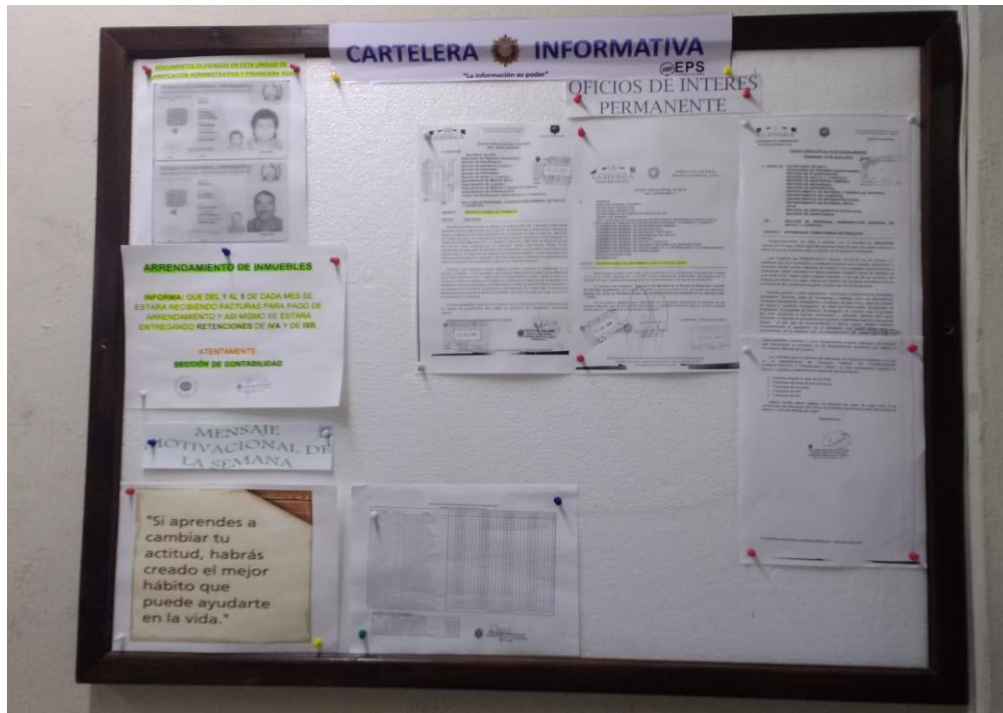
Instalación y rotulación de la cartelera Informativa en la Sección de Tesorería julio 2018



Entrega de la cartelera Informativa al Oficial Tercero de Policía Elías Pineda Sección de Presupuesto julio 2018



Cartelera Informativa instalada en la Entrada Principal de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- julio 2018



Cartelera Informativa instalada en la Entrada principal de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- julio 2018

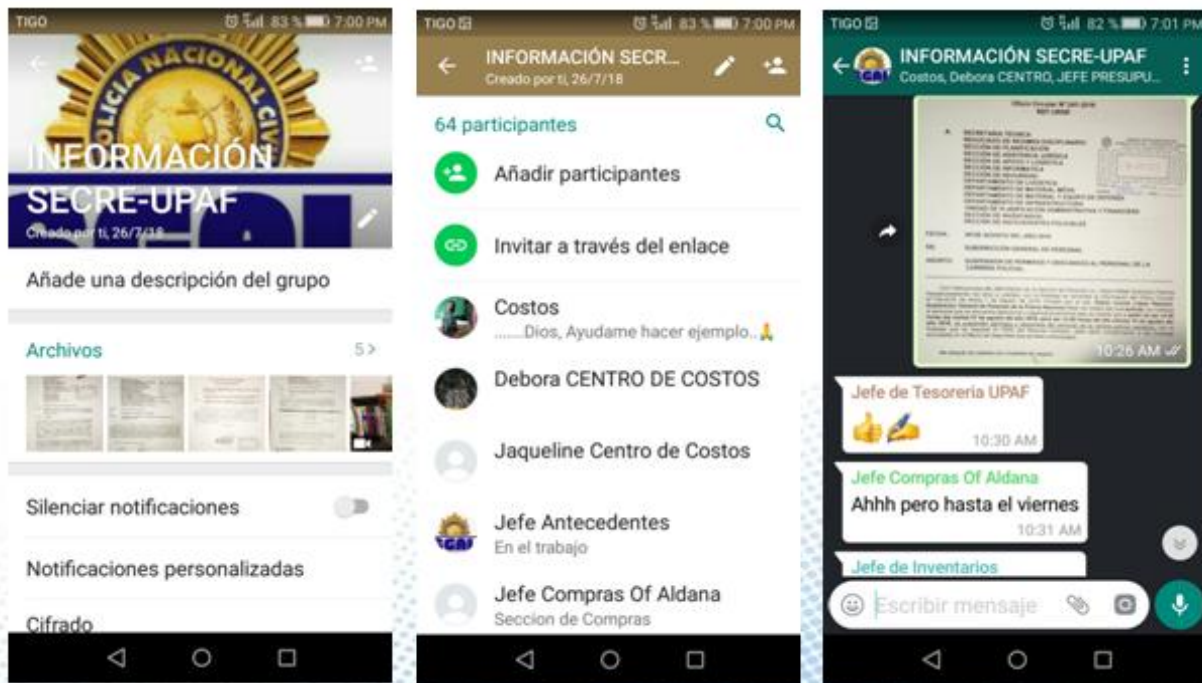


Cartelera Informativa instalada, rotulada y entregada a la Sección de Contabilidad julio 2018

2. Mejorar la comunicación interna

Creación de grupo en la red social whatsapp

Aplicando el recurso tecnológico, protegiendo el medio ambiente y la comunicación al instante, se creó un grupo de whatsapp que está a cargo de la Asistente de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, quien con consentimiento del Jefe de la Unidad, publicará información de carácter estrictamente laboral, boletines informativos, oficios circulares, permisos, descansos, vacaciones, instrucciones de carácter urgente, lo cual mejora la comunicación interna con el personal de las Secciones de la Unidad,.



Captura de pantalla de la creación del grupo de whatsapp y muestra de una conversación informando la suspensión de descansos para el personal operativo. julio 2018

3. Obtener opinión interna y externa para mejorar la comunicación

Colocación de buzón de sugerencias

Con esta estrategia de comunicación, se coloraron dos buzones de sugerencias que estarán a cargo de la Sección de Compras y la Secretaria de la Jefatura de la Unidad, quienes se encargan de realizar un informe mensual al Jefe de la Unidad sobre las sugerencias recibidas para mejorar la comunicación dentro de la Unidad.



Colocación de buzón de sugerencia en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- julio 2018



Entrega del buzón de sugerencia a la secretaria de la Sección de Compras -UPAF- julio 2018

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO Y LOGÍSTICA,
POLICIA NACIONAL CIVIL.

BOLETA DE SUGERENCIA

PERSONA: _____ LUGAR: _____ ENTREGA: _____

TRAMITE QUE REALIZO

SUGERENCIA

FECHA: _____

Boletas de sugerencias utilizadas para que las personas que visitan la Sección de Compras y la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- , emitan sus opiniones julio 2018

3.3. CRONOGRAMA

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN								
ACTIVIDADES	MAYO			JUNIO			JULIO	
	2 al 4	7 al 18	21 al 31	4 al 8	11 al 22	25 al 29	2 al 13	16 al 19
Realizar el anticipo para la empresa que estará elaborando los dos buzones de sugerencias								
Realizar las solicitudes para la elaboración de las carteleras informativas								
Realizar el requerimiento para obtener los números de teléfono del todo el personal que pertenece a la UPAF, para crear el grupo de whatsapp								
Dar seguimiento a la elaboración de las seis carteleras informativas y elaborar la rotulación de los mismos								
Realizar la colocación de las carteleras informativas con su respectiva rotulación								
Creación de Grupo en la plataforma de Whatsapp								
Entrega y colocación de los dos buzones de sugerencias en las dos entradas principales de la Unidad								

Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/cómo-crear-un-diagrama-de-gantt-en-excel>, mayo 2018

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

<u>Estrategia</u>	<u>Indicadores Cuantitativos (Participación)</u>	<u>Indicadores Cualitativos (Comentarios y Opiniones)</u>
<p><u>Objetivo</u> Fortalecer las herramientas de comunicación interna</p> <p>Cartelera informativa</p>	<p>Desde la instalación y rotulación de las carteleras informativas, el 80% del personal que conforman las Secciones de Inventarios, Presupuesto, Contabilidad, Compras y Tesorería han prestado más atención a la información que se publica en ellas, Empleados del mes, cumpleaños del mes incluso leen los mensajes motivacionales que se han colocado.</p>	<p>Las carteleras informativas, han sido de mucho apoyo para la divulgación de información oficial, lo cual evita la información informal. (Chismes, murmuraciones). Oficial III de Policía Elías Pineda Jefe de la Sección de Presupuesto</p> <p>Yanira López, analista de la Sección de Contabilidad indico que algún día estará su foto en la cartelera en el apartado -Empleado del Mes-</p> <p>El Agente Marco Vinicio Miranda, Piloto de la UPAF dijo “ya no tengo que estar molestando a la secretaria para que me diga cuando tengo que hacer turno, porque ahora lo puedo ver cada vez que quiero”</p>
<p><u>Objetivo</u> Utilización de la Tecnología como herramienta de comunicación interna.</p> <p>Creación de grupo en la red social “Whatsapp”</p>	<p>Desde que se creó el grupo en Whatsapp, dentro de la Unidad la comunicación interna ha sido más asertiva y efectiva</p>	<p>“Que bien que se estén modernizando, eso facilita la comunicación entre las Secciones” dijo Víctor Hugo Hernández, Auxiliar de la Sección de Inventarios.</p> <p>“Nos ahorramos hojas de papel y fotocopias y dáselas a todos los de la Sección, ahora solo les paso el oficio circular para que me firmen de enterados” -Gembly Pineda, Secretaria de la Sección de Presupuesto-.</p> <p>Ricardo Flores, auxiliar de la Sección de Tesorería, indico que es mejor, así se maneja una sola información la “Oficial”, y facilita la comunicación con todos los de la Unidad.</p>
<p><u>Objetivo</u> Utilizar las sugerencias y/o comentarios de las personas que visitan la Unidad, para mejorar la comunicación y prestar un mejor servicio</p> <p>Buzón de sugerencias</p>	<p>La colocación de los buzones de sugerencias, despertó el interés tanto del personal interno y externo, como de personas ajenas a la institución. Depositando sus sugerencias y comentarios.</p>	<p>Julio Aldana, Jefe de la Sección de Compras dijo “en ese buzón van a ver más cosas malas que buenas, pero nos ayudaran a mejorar la calidad de nuestro trabajo”.</p> <p>“El vaciado de las sugerencias servirán para una mejora continua dentro de la institución” Ingrid Luna, Secretaria de la UPAF.</p> <p>Una persona externa a la Unidad, indico que es bueno escuchar y tomar en cuenta la opinión de las personas que llegan a realizar trámites en la unidad.</p>

CONCLUSIONES

La comunicación es una de las principales debilidades que se tienen dentro de la Institución, la información que llega primero es la informal, pueden pasar hasta dos días para obtener la información formal (oficios circulares, memorándum), y esto debilita la comunicación interna y crea conflictos con los empleados de cada una de las Secciones que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera

Las estrategias de comunicación planteadas en este proyecto ayudaron a fortalecer la comunicación interna, a mejorar el clima laboral y a darle seguimiento constante a la recepción y envío de mensajes que mejoraron la comunicación interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera y así cumplir al 100% con sus funciones y metas.

El personal que labora en las Secciones que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, estuvo totalmente abierto a los cambios, teniendo toda la disposición para trabajar y mejorar los procesos y procedimientos internos utilizados para el manejo de la comunicación interna, lo cual brinda un ambiente positivo entre ellos.

RECOMENDACIONES

Es importante resaltar que los procesos de comunicación y las nuevas herramientas implementadas, sigan ejecutándose para una mejora continua, aprovechando al máximo el recurso digital y tecnológico, ya que son muchas las personas beneficiadas con cada una de las acciones que fueron ejecutadas.

La incentivación al personal es importante, para crear un mejor clima laboral y tener una estrecha relación Jefe-Subalterno.

Que los jefes de cada una de las Secciones que conforman la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera giren instrucciones a las secretarías para que mantengan al día la información que se coloca en las carteleras informativas, y así se mantenga a todo el personal debidamente informado de los lineamientos de trabajo, turnos, circulares, suspensiones y/o descansos..

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción: palabra que indica que una persona, animal o cosa esta haciendo algo, lo que normalmente implica acción o movimiento o cambio de estado.

Alianza: Es un acuerdo, convenio o pacto entre dos o más personas, hecha a fin de lograr objetivos comunes y asegurar intereses en común.

Amenaza: Advertencia, una acción que anticipa la intención de dañar a alguien

Buzón: Es una abertura por la que se echas cartas y papeles para el correo

Compras: es la acción de adquirir algo a cambio de dinero

Comunicación: Es la acción que consiste en intercambiar información entre dos o más participares con el fin de transmitir o recibir información.

Comunicación Bilateral: Es el acto en el que un emisor emite un mensaje que percibe el receptor y posteriormente, ese receptor se convierte en emisor de un nuevo mensaje que captara el antiguo emisor

Cotizar: Es la acción de asignar un precio de valor a un producto.

Cronograma: Representación grafica de un conjunto de hechos en función del tiempo

Debilidad: Es la cualidad de débil, significa falta de fuerza, sinónimo de agotamiento, flaqueza o desfallecimiento.

Dependencia: Es un término con diversos usos que puede utilizarse ara menciona una relación de origen o conexión a la subordina in a un poder mayor o a la situación de un sujeto que no está en condiciones de valerse por sí mismo.

Desempeño: Es el acto y la consecuencia de desempeñar, cumplir una actividad, dedicarse a una tarea.

Diagnostico: Analizar y determinar cualquier situación.

Ejecución: Ejecutar, llevar a la práctica, realizar

Encuesta: Una serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado

Entrevista: Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto generalmente profesional o de negocios

Estrategias: Arte de proyectar y dirigir las operaciones militares, especialmente las guerras

Evaluación: Atribución o determinación del valor de algo o de alguien.

Financiamiento: Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinaron a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una actividad determinada

Fortaleza: Capacidad de una cosa para sostener, soportar o resistir algo.

Fuente de financiamiento: los ahorros personales, para la mayoría de los negocios, la principal fuente de los negocios son los bancos y las uniones de crédito.

Grabación: Operación de grabar especialmente imágenes o sonidos

Herramienta: Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.

Informal: Que no tiene seriedad o solemnidad; que no es oficial o no sigue las normas estrictas.

Instrumento: Objeto fabricado, simple o formado por una combinación de piezas, que sirve para realizar un trabajo o actividad, sirve para medir, controlar o registrar algo.

Descripción: es el hecho de que un contenido material ya dado e independiente del intérprete sea comprendido o traducido a una nueva forma de expresión.

Inventario: Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.

Método: Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado

Metodología: parte lógica que estudia los métodos, conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición.

Oficios: Es un documento con el cual se realizan solicitudes, dentro de una institución

Oportunidad: Circunstancia, momento o medio oportuno para realizar o conseguir algo.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Planificación: Es un proceso bien meditado, con una ejecución metódica y estructurada con el fin de obtener un objetivo determinado.

Recopilación: Es un extracto una recapitulación o una selección de algo mayor o más grande.

Rumor: Es una información cuya veracidad está en duda o no puede corroborarse.

Sugerencia: Acción de sugerir, cosa que se insinúa o sugiere a una persona.

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

Tecnología: Conjunto de los conocimientos propios de una técnica, es una ciencia aplicada a la resolución de problemas concretos.

BIBLIOGRAFÍA

- Piloña, G. A. (2011). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*, Guatemala, Guatemala, GP Editores.
- Policía Nacional Civil. (2010). Decreto 11-97. Ley de la Policía Nacional Civil Reformado. Guatemala: Ayala Jiménez Sucesores.
- Ministerio de Gobernación. (2009) Acuerdo Gubernativo 97-2009 “Reglamento sobre la Organización de la Policía Nacional Civil.
- Policía Nacional Civil. (2012). Doctrina Institucional. Recuperado de <http://pnc.edu.gt/subinspector-a-inspector/>
- Policía Nacional Civil. (2012). Orden General 28-2012
- Policía Nacional Civil. (2012). Orden General 40-2012
- Vásquez Ramos, Reynerio. 2003. *Métodos de Investigación Social*. Guatemala: Ediciones Mayte.
- Diccionario “Cumbre” de la lengua Española, segunda edición Editorial Everest.

EGRAFÍA.

- Autor desconocido. Historia de la Policía Nacional Civil. (8 de febrero 2018). Recuperado de <http://masapps.me/pnc/quienes-somos/>.
- Autor Ministerio de Gobernación. Acuerdo Gubernativo 585-97 “Reglamento de Organización de la Policía Nacional Civil. (10 de febrero 2018). Recuperado de <http://www.congreso.gob.gt/acuerdo-detalle/?id=10627/3>
- Autor Ministerio de Gobernación. Acuerdo Gubernativo 204-2000, Reformas al “Reglamento de Organización de la Policía Nacional Civil. (10 de febrero 2018). Recuperado de <http://www.congreso.gob.gt/acuerdo-detalle/?id=488>
- Autor Ministerio de Gobernación. Acuerdo Gubernativo 97-2009, “Reglamento de Organización de la Policía Nacional Civil” Recuperado de <http://www.mingob.gob.gt/uiip/dgpnc/numeral1> (9,10 febrero 2018) Pag.5
- <http://www.es.m.wikipedia.org/wiki/Alianza> (19,20 julio2018).
- Baiget, T. (2007). Introducción a la Documentación Científica. Recuperado de: http://sabus.usal.es/bib_virtual/doc/baigueta.pdf
- Puente W, (2001-2017) Portal de Relaciones Publicas;NM Comunicaciones, Recuperado de <http://www.RRPPnet.com.ar>

ANEXOS

Modelo de la guía de observación



Universidad de San Carlos de Guatemala.
EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de Comunicación Interna
Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Subdirección General de Apoyo y Logística



Guía de Observación Directa

Lugar **Hora**
 Unidad de Planificación Administrativa y Financiera -UPAF- 23 al 25 de enero de 2018

Grupo a observar **Fecha**
 Personal de la Sección de Contabilidad de 10:00 a 12:00 horas

Objetivo: Analizar la comunicación interna dentro de la Sección

Acciones a evaluar	observación Directa
Como es la comunicación dentro de la sección	Conversando con los analistas de la sección, se pudo observar que la mayoría de información que llega de otras secciones o departamentos de la SGAL, es comunicada a través de la secretaria por medio de documentos oficiales (oficios, circulares, providencias)
Fallas en la comunicación requerida por otras Secciones, departamentos y/o dependencias	Cuando les es solicitada alguna documentación y/o información, algunos documentos no son entendibles por fallas en la redacción
La comunicación interna es	escrita, verbal y electrónica (WhatsApp, correo)
La comunicación a través del jefe	El jefe tuvo reunión el 23 de enero, cuando salió, reunió a todo su personal para transmitirles las directrices giradas por los mandos superiores

Modelo de encuesta



Universidad de San Carlos de Guatemala.
EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de Comunicación Interna
Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Subdirección General de Apoyo y Logística



Los resultados de esta encuesta servirán para mejorar los procesos de Comunicación Interna de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera. Por favor responda con sinceridad y marque los puntos que considere necesarios.

1. ¿A qué Sección de la Unidad Planificación Administrativa y Financiera pertenece?

Jefatura Tesorería Presupuesto
Contabilidad Compras Inventarios
Antecedentes

2. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera?

Jefe Analista Encargado
mensajero Recepcionista Secretaria

3. ¿Cuál es su condición laboral en la Institución?

Presupuestado Por Contrato

4. ¿Qué herramientas de comunicación interna utiliza para el desempeño de sus funciones dentro de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera?

Manual del empleado Reuniones Correo electrónico
Circulares Memorándum Actividades institucionales
Redes sociales Cartelera informativa

5. ¿La información que recibe dentro de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera a través de?

Jefe Secretaria Compañeros Otros

6. ¿Con qué frecuencia recibe información dentro de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera a través de canales informales o rumores?

Continuamente Ocasionalmente Nunca

7. ¿Cómo valora la efectividad de la comunicación con su jefe?

Poco Efectiva Efectiva Muy efectiva bastante efectiva

8. ¿Cómo valora la efectividad de la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Excelente Buena Mala

9. Si la respuesta a las preguntas 8 fue mala ¿Cómo mejoraría la comunicación laboral dentro de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera?

Modelo de entrevista



Universidad de San Carlos de Guatemala.
EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de Comunicación Interna
Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Subdirección General de Apoyo y Logística



Entrevista: Jefes de Unidad y Secciones.

1. **¿Qué cargo desempeña en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera?**

2. **¿Cómo es la comunicación con sus subalternos?**

3. **¿Existe algún problema de comunicación que podrían afectar el desempeño su personal de trabajo?**

4. **¿Qué posible solución le daría a estos problemas?**

5. **¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utiliza con su personal?**

6. **¿Cuáles son los medios que utilizan para la comunicación interna en su sección?**



**Universidad de San Carlos de Guatemala.
EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de Comunicación Interna
Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Subdirección General de Apoyo y Logística**



Entrevista: Jefe de Unidad.

1. ¿Qué cargo desempeña en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera?

Jefe de la Unidad

2. ¿Cómo es la comunicación con sus subalternos?

La comunicación es muy buena y no se trata solo de dar órdenes para cumplir, sino de trabajar con ellos hombro a hombro.

Se les giran instrucciones para que las cumplan.

3. ¿Existe algún problema de comunicación que podrían afectar el desempeño su personal de trabajo?

Si existen y no uno si muchos, pero los mas importantes son la falta de recursos de la institución, no hay líneas telefónicas, la red de internes es inestable, por eso trabajan la mayor parte con módems, y sus teléfonos celulares personales para cumplir con sus responsabilidades

4. ¿Qué posible solución le daría a estos problemas?

Crear un correo institucional, para cada uno de los empleados, posiblemente coordinar con jefes de otros departamentos para la elaboración de manuales pizarras informativas para colocar los circulares de mayor importancia para que todo el personal maneje la misma información y evitar los rumores y chismes.

5. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utiliza con su personal?

La herramienta más utilizada son los Oficios ya que es una comunicación formal

6. ¿Cuáles son los medios que utilizan para la comunicación interna en su sección?

Utilizamos el correo electrónico, las reuniones que hacemos por lo menos una vez a la semana.



Entrevista: Jefe Sección de Presupuesto.

1. ¿Qué cargo desempeña en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera?

Jefe de Sección de Presupuesto

2. ¿Cómo es la comunicación con sus subalternos?

Es buena, porque un buen líder trabaja con sus empleados y no solo da ordenes

3. ¿Existe algún problema de comunicación que podrían afectar el desempeño su personal de trabajo?

Un problema de comunicación podría ser la falta de comprensión a las ordenes giradas, la falta de compromiso que tienen algunos de los empleados que laboran por contrato, algunas veces las instrucciones escritas no son claras ni concisas y las solicitan con plazos que no se pueden cumplir.

4. ¿Qué posible solución le daría a estos problemas?

Podría ser una capacitación al personal que labora los oficios, en este caso capacitar a las secretarias para una buena redacción, capacitarles o reforzar como archivar ya que esto dificulta el cumplimiento de plazos en los requerimientos, elaborar una cartelera informativa en cada sección para que todos estén informados.

5. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utiliza con su personal?

Para poder comunicarnos dentro de la sección lo hacemos verbalmente, escrita y cuando alguno esta en alguna reunión solicitamos información a través de whatsapp o correo electrónico.

6. ¿Por qué es difícil la comunicación interna en su sección?

Porque no contamos con líneas telefónicas, ni fax y scanner, por falta de recurso a veces solo se les leen los oficios porque no hay fotocopias, cada integrante firma el oficio de recibido luego se guardan en el archivo correspondiente. Nunca está a la vista porque no existe un lugar adecuado para la colocación de información de interés permanente.



Universidad de San Carlos de Guatemala.
EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de Comunicación Interna
Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Subdirección General de Apoyo y Logística



Entrevista: Jefe sección de contabilidad.

- 1. ¿Qué cargo desempeña en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera?** Jefe de la Sección de Contabilidad
- 2. ¿Cómo es la comunicación con sus subalternos?**
La comunicación muy buena y esto crea un buen ambiente laboral
- 3. ¿Por qué cree que la comunicación interna crea un buen ambiente laboral?**
Porque si solo se dan órdenes, el personal a veces no cumple con sus responsabilidades y eso perjudica no solo a la sección sino que a toda la unidad y por ente a la institución policial.
- 4. ¿Existe algún problema de comunicación que podrían afectar el desempeño su personal de trabajo?**
Un problema de comunicación que existe es que no tenemos líneas telefónicas fijas, ya que por la falta de presupuesto se genero una deuda y las líneas fueron cortadas por la empres por falta de pago. No contamos con una página web que fortalezca la comunicación tanto interna como externa, utilizamos correos electrónicos personales.
- 5. ¿Qué posible solución le daría a estos problemas?**
Una posible soluciones sería que le asignaran más presupuesto a la institución policial para hacer el pago de la deuda y habiliten las líneas telefónicas, otro posible solución sería crear una página web de la Subdirección General de Apoyo y Logística, crear correos institucionales, para poder enviar los circulares en forma digital a todo el personal y así eliminar el papel y podríamos cuidar del medio ambiente.
- 6. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utiliza con su personal?**
La herramienta más utilizada son los Oficios, utilizamos el wathssapp para una rápida comunicación entre nosotros.

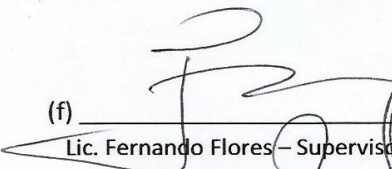


Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Débora Celeste Galicia Pineda
No. Carné y DPI: 200820683, 1961299820101
Jefe o Encargado (a): Subcomisario de Policía Osman Manolo Esquivel Cruz, Jefe de la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera
Institución o Empresa: Subdirección General de Apoyo y Logística, Policía Nacional Civil
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 16 / Al: 18	Mayo			6	8	5	x	19
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	7	8	6	6	8	x	35
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo/Junio	8	6	7	6	7	x	34
4	Del: 04 / Al: 8	Junio	8	6	7	7	8	x	36
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	7	7	6	8	7	x	35
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	5	7	6	7	x	33
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	7	6	7	8	8	x	36
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	7	8	7	6	8	x	36
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	8	7	6	7	8	x	36
10									
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f) 
 SUBCOMISARIO DE POLICIA
 OSMAN MANOLO ESQUIVEL CRUZ
 JEFE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
 SGAL-PNC
 Nombre, firma y sello (a) o Encargado

(f) 
 Lic. Fernando Flores – Supervisor EPSL
