

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

**“SITUACION DE LAS RELACIONES PÚBLICAS
EN EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL”**

TRABAJO DE TESIS PRESENTADO POR

KARLA MARIELA GARCÍA DE LA CRUZ

PREVIO A OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LAS COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DEL 2002

DL
16
T(282)

DIRECTOR

Doctor Wangner Díaz Choscó

COMISION DIRECTIVA PARITARIA

Doctor Wangner Díaz Choscó

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciado Douglas Barillas
Licenciado Hugo Gálvez

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Marco Julio Ochoa
Julio Hernández Pivaral
Walter Orozco

SECRETARIO

Licenciado Elpidio Guillén

TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciada Aracelly Mérida, Presidenta – Asesora
Licenciada Carla Alvarez
Licenciado César Paiz
Licenciada Lesvia Morales
Licenciada Silvia Búcaro
Licenciado Hugo Nery Bach, Suplente



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

Guatemala, 24 de octubre de 2,002
ECC 1,163-02

Señor(ita)

Karla Mariela García de la Cruz
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado(a) señor(ita):

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 6.7, del Punto SEXTO, del Acta No. 35-02 de sesión celebrada el 22-10-02.

"SEXTO:...

6.7 ... Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: SITUACION ACTUAL DE LAS RELACIONES PUBLICAS EN EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, presentado por la estudiante Karla Mariela García de la Cruz, Carné No. 9711594, en base al dictamen favorable del Comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) Se nombra a los profesionales: Licda. Silvia Búcaro y Licda. Lesvia Morales (titulares) y Lic. Hugo Nery Bach (suplente), para que con los miembros del Comité de tesis, Licda. Aracelly Mérida (Presidente), Licda. Carla Alvarez y Lic. César Paiz, integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Elpidio Guillén
Secretario



EG/lm

Por una Escuela con luz propia



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

DICTAMEN TERNA REVISORA DE TESIS

Guatemala, 14 de octubre de 2,002

Señores
Comisión Directiva Paritaria
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio

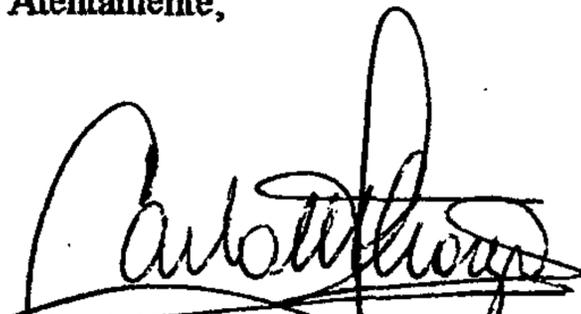
Distinguidos señores:

Por este medio informamos a ustedes que el (la) estudiante Karla Mariela García
de la Cruz Carné No. 97 11594

ha realizado las correcciones y recomendaciones a su trabajo de tesis Situación actual de las
Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral.

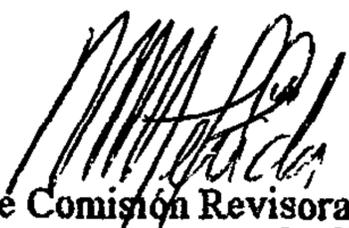
En virtud de lo anterior se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

Atentamente,


Miembro Comisión Revisora
Licda. Carla Alvarez

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Miembro Comisión Revisora
Lic. César Paiz


Presidente Comisión Revisora
Licda. Aracelly Krisanda Mérida González

Por una Escuela con luz propia



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

Guatemala, 9 de septiembre de 2,002
ECC 874-02

Señorita
Karla Mariela García de la Cruz
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimada señorita:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 7.1, del Punto SEPTIMO, del Acta No. 26-02 de sesión celebrada el 02-09-02.

"SEPTIMO:...

7.1 ... Comisión Directiva Paritaria, en base al dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación, vigente, ACUERDA: 1) Nombrar a los profesionales Lic. Aracelly Mérida (Presidente), Lic. César Paiz y Licda. Carla Alvarez, para que integren el Comité de tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis de la estudiante KARLA MARIELA GARCIA DE LA CRUZ, Carné No. 9711594, cuyo título es: SITUACION ACTUAL DE LAS RELACIONES PUBLICAS EN EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL. 2) El Comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Elpidio Guillén
Secretario



EG/lm
CC. Comisión de Tesis

Por una Escuela con luz propia



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

Guatemala, 6 de junio de 2,002
ECC 606-02

Señorita
Karla Mariela García de la Cruz
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimada señorita:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 15.2, del Punto DECIMO QUINTO, del Acta No.18-02 de sesión celebrada el 04-06-02.

"DECIMO QUINTO:...15.2... Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA: a) Aprobar a la estudiante KARLA MARIELA GARCIA DE LA CRUZ, Carnet No. 9711594, el trabajo de tesis: DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD DE RELACIONES PUBLICAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL. b) Nombrar como asesora a la Licda. Aracelly Mérida."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Elpidio Guillén
Lic. Elpidio Guillén
Secretario



EG/lm

Por una Escuela con luz propia

EL PRESENTE TRABAJO DE TESIS
SE LO DEDICO A

JEFFERSON ANTONIO BARILLAS BARAHONA

Mirada tierna,
manos fuertes,
ayer cuidaste mi sueño
rezagado por el desvelo continuo.

Mirada tierna,
manos fuertes,
hoy en donde quiera que estés
me animas como siempre a seguir adelante.

Mirada tierna,
manos fuertes,
mañana tu amor y comprensión
vivirán en mí por siempre.

AGRADECIMIENTOS

Licenciada Aracelly Mérida,
sinceramente agradezco su voto de confianza
en todas las decisiones que hasta el día de hoy he tomado.

Tribunal Supremo Electoral
especialmente a las autoridades y personal administrativo de la
sede central que de una u otra forma colaboraron con la
realización de este trabajo.

**LA AUTORA ES LA UNICA RESPONSABLE
DEL CONTENIDO DE ESTE TRABAJO**

CONTENIDO

Resumen	Pag. 03
Introducción	04
Objetivos	05
I CAPITULO	
Las Relaciones Públicas	07
1.1 Antecedentes	07
1.2 Concepto de Relaciones Públicas	08
1.3 Importancia de las Relaciones Públicas	08
1.4 Públicos a los que se dirigen las Relaciones Públicas	10
II CAPITULO	
El Tribunal Supremo Electoral	14
2.1 Creación del Tribunal Supremo Electoral	14
2.2 Organización del Tribunal Supremo Electoral	15
2.2.1 Autoridades Electorales	
2.2.2 Órganos Administrativos	
2.2.3 Órganos Electorales	
2.2.4 Dependencias Técnicas Ejecutoras	
2.3 Integración del Tribunal Supremo Electoral	16
2.4 Atribuciones y Obligaciones del Tribunal Supremo Electoral	17
III CAPITULO	
Metodología	20
3.1 Planteamiento del Problema	20
3.2 Tipo de Investigación	20
3.3 Objetivo General	20

3.4	Universo	20
3.5	Muestra	21
3.6	Ámbito de la Investigación	21
3.7	Técnica	21
3.8	Instrumentos	21
3.9	Procesamiento de los Datos	22

IV CAPITULO

Análisis de Resultados	24
------------------------	----

V CAPITULO

Propuesta de una Estrategia de Comunicación	33
---	----

5.1	Objetivos Sustantivos y de Apoyo de la Estrategia de Comunicación	33
5.2	Elementos Claves de la Estrategia de Comunicación	33
5.3	Estructura Organizacional del Departamento de Comunicación Social en el Tribunal Supremo Electoral	35
5.4	Estrategia de Relaciones Públicas	38
5.5	Estrategia de Medios	40

Conclusiones	41
--------------	----

Recomendaciones	42
-----------------	----

Referencias Bibliográficas	43
----------------------------	----

ANEXOS

1.	Entrevista	46
2.	Cuestionario	47

RESUMEN

- Título:** Situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral
- Autor:** Karla Mariela García de la Cruz
- Universidad:** San Carlos de Guatemala
- Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación
- Problema Investigado:** ¿Cuál es la situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral?
- Metodología Aplicada:** Recopilación bibliográfica y documental, observación indirecta, entrevistas a funcionarios del Tribunal Supremo Electoral, encuestas dirigidas a periodistas y usuarios del Tribunal Supremo Electoral, a través de un cuestionario.
- Resultados Obtenidos:** El Tribunal Supremo Electoral como el ente rector en lo que a materia electoral se refiere, lleva a cabo sus relaciones públicas internas y externas, por medio de tres unidades de trabajo: el Centro de Documentación –CEDOC–, la Unidad de Capacitación, Divulgación y Educación Cívico –Electoral –UCADE– y la Unidad de Relaciones Públicas del Tribunal Supremo Electoral.
- Propuesta:** Una estrategia de comunicación que detalla sus objetivos sustantivos y de apoyo, así como, los elementos claves de la misma; describe una nueva estructura organizacional para el Depto. de Comunicación Social en el Tribunal Supremo Electoral y los planes de acción de las estrategias de relaciones públicas y medios respectivamente.

INTRODUCCIÓN

Inicialmente había dispuesto elaborar un diagnóstico de la Unidad de Relaciones Públicas del Tribunal Supremo Electoral, posteriormente al realizarse la observación indirecta, se estableció que son tres las unidades de trabajo que ejercen las funciones de un Departamento de Relaciones Públicas en la institución. De ahí se propicia la necesidad de crear una estrategia de comunicación para respaldar el tema: Situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral.

Para el efecto, el contenido de este trabajo proporciona los antecedentes y el concepto de Relaciones Públicas, así también, describe la importancia y los diferentes públicos a los que se dirigen éstas. Por otra parte, detalla las principales causas que motivaron la creación del Tribunal Supremo Electoral, su organización e integración actual y específica las atribuciones y obligaciones para con la sociedad.

En la metodología se especifica el tipo de investigación realizada; se describe el universo, la muestra, la técnica y los instrumentos empleados para la recolección y análisis de la información obtenida. Posteriormente de realizarse un recuento total de los cuestionarios contestados, se tabularon los datos, al obtener los porcentajes se elaboraron diez gráficas circulares que dieron pauta al análisis cualitativo y cuantitativo de la información.

El último capítulo contiene la propuesta de una Estrategia de Comunicación, en la que se especifican los objetivos sustantivos y de apoyo; así como, los elementos claves de la misma. Se plantea una nueva estructura organizacional para el Departamento de Comunicación Social en el Tribunal Supremo Electoral y como complemento se detalla el plan de acción de la Estrategia de Relaciones Pública y de la Estrategia de Medios.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Determinar la situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral.

Objetivos Específicos:

- Establecer la Estrategia de Comunicación adecuada que debe aplicarse en el Tribunal Supremo Electoral.
- Promover a través de una propuesta concreta, las relaciones de la institución con su público; con el propósito de posibilitar la consecución de sus objetivos.

I CAPITULO

LAS RELACIONES PÚBLICAS

1.1 Antecedentes

Las Relaciones Públicas nacieron en Estados Unidos como consecuencia de la hostilidad de los consumidores hacia las grandes empresas, a las que consideraban perjudiciales para sus intereses, por el gran poder que ejercían en el mercado.

Las empresas comprendieron que sus intereses económicos podían verse perjudicados por la actitud negativa de determinados sectores sociales, y para evitarlo hicieron uso de algunas técnicas de comunicación para mejorar su imagen que, con el tiempo, se transformarían en lo que hoy constituyen las Relaciones Públicas.

Según la Enciclopedia Deusto (1992, p. 1179), "el primer uso real de la expresión Relaciones Públicas se remonta al año de 1807, cuando el presidente Thomas Jefferson, al escribir su séptimo discurso al Congreso, tachó las palabras 'estado de pensamiento' y en su lugar escribió 'Relaciones Públicas'".

Sin embargo, fue Ivy Lee quien creó el primer gabinete de Relaciones Públicas en la ciudad de Nueva York, hacia el año de 1903, y el pionero de esta actividad en defensa del sistema capitalista por parte de la libre empresa, y que en Estados Unidos se conoce como "human engineering".

A finales de 1914, Lee inició su trabajo como consejero personal de John D. Rockefeller Jr., pero no fue hasta 1919 cuando se comenzó a generalizar la expresión "Relaciones Públicas".

No obstante, al igual que acontece con otras materias, las Relaciones Públicas se han practicado esporádicamente desde la remota antigüedad, hay testimonios de que en la antigua Grecia y en el Imperio Romano ya se preocupaban de influir en la opinión pública.

Para la Enciclopedia Deusto (1992, p. 1179), "estas actividades formaban parte de la gestión normal de los gobernantes, quienes buscaban la aprobación de los ciudadanos hasta el punto de que los romanos exaltaban la importancia de la opinión pública con el eslogan: 'vox populi, vox dei', o sea, la voz del pueblo es la voz de Dios".

La expresión "Relaciones Públicas" se utiliza, en la actualidad, de forma equívoca, y significa cosas diferentes para muchas personas. Para algunos implica las relaciones entre personas, o entre personas y organizaciones, o bien, entre las propias organizaciones. Para otros supone un enfoque funcional en términos de liderazgo, moralidad y responsabilidad social, y, además, encuestas de la opinión pública, estudios, asesoramiento y comunicaciones sociales.

También, dicha expresión puede comprender el conjunto de técnicas y métodos de comunicación, como la publicidad, la publicidad directa, y hasta el hablar en público, simplemente; incluso atender visitas y ofrecerles una bebida, o cuidar un stand en las ferias.

1.2 Concepto de Relaciones Públicas

Actualmente existen diversos conceptos de Relaciones Públicas, algunos consideran que son las técnicas empleadas para ganar el buen entendimiento, confianza y aceptación del público; otros consideran que son las relaciones que se establecen con el público o personas en general, experimentando comunicación por diversas razones aunque no se conviva con ellas; asimismo se reconoce que en estas relaciones con la gente se desarrolla una actividad social, una fuerza moral, una disciplina técnica y un arte para lograr positivas relaciones interpersonales a través de una adecuada comunicación para despertar el interés y así lograr por medios correctos la atención, convencimiento y aceptación de las personas.

Para los fines del presente trabajo se define a las Relaciones Públicas, como el esfuerzo destinado a influir en la opinión pública y a procurar que siga siendo favorable, por medio de una buena actuación, expuesta o realizada con honradez y basada en la comunicación recíproca.

1.3 Importancia de las Relaciones Públicas

Entre las cualidades socialmente esenciales del ser humano, se destaca la capacidad que el hombre tiene de relacionarse con sus semejantes, gracias a la creación de símbolos, palabras y signos gráficos, que le han permitido comunicar, justificar y perpetuar de manera segura sus iniciativas. Mediante el lenguaje oral, mímico y escrito el hombre hace partícipes a los demás de sus experiencias y propósitos, así es como se han

establecido relaciones sociales, es decir, relaciones de convivencia, para la acción, la ayuda, la transmisión de valores, el incremento de la industria, el comercio, la producción, las ventas y la inclinación del público hacia determinada actividad; estableciéndose en este caso las Relaciones Públicas necesarias para promover el progreso técnico, comercial, industrial, público y privado.

Por consiguiente, las Relaciones Públicas se manifiestan como un hecho social, que surge como una manifestación natural en el ser humano y que se desarrolla a través de la evolución histórica de los pueblos, estructurándose al principio dentro de la publicidad porque cada día se hacía más difícil la necesidad de que un grupo diese a conocer por los diversos medios de comunicación las actividades y proyectos de las instituciones, oficinas, industrias, empresas y negocios en general. Las Relaciones Públicas tratan de lograr que la institución o negocio, mejore su planificación para con el público consumidor, para lograr un aumento de calidad en la producción, para acrecentar la oferta y la demanda de los productos, mejorar su política para con los proveedores y al mismo tiempo para con los empleados de la empresa.

El problema de satisfacer los diversos intereses del público se hace difícil por el hecho de que las conveniencias del negocio, de sus operarios y del público consumidor están en conflicto, por estar en juego: utilidades o ganancias, prerrogativas e intereses. Para Porras Rodríguez (1982) una sana política de buena voluntad consiste en satisfacer los intereses particulares de los grupos mencionados y con todos aquellos que la institución tenga relación. La empresa que mejor atienda y satisfaga los intereses de los diversos grupos, disfrutará de las mejores Relaciones Públicas.

Las Relaciones Públicas se proponen no sólo satisfacer los diversos intereses que se ponen en juego, porque al mismo tiempo tratan de ganarse la simpatía del grupo para que éste reciba con agrado las diversas informaciones que se le den, entre de otras lo que la empresa hace, produce, vende y proyecta hacer.

Las Relaciones Públicas son necesarias para la prosperidad de la vida de los pueblos, para el trato con el público y para la integración social y económica, porque tratan de ganarse la voluntad y aceptación de las personas.

1.4 Públicos a los que se dirigen las Relaciones Públicas

Las Relaciones Públicas pueden dirigirse a todos o algunos de los públicos relacionados con la institución, en los que tenga interés en conseguir una buena imagen. En la Enciclopedia Deusto (1992, p. 1183) se define al público como "un grupo que tiene una influencia real o potencial para condicionar el logro de los objetivos de la institución, y que puede favorecerlo u obstaculizarlo".

Es importante tomar en cuenta que otros públicos, que no siendo clientes externos o internos, tienen capacidad y fuerza para dificultar o favorecer el ejercicio de las actividades de cualquier institución; por lo que ésta tiene que preparar sus estrategias dirigidas a aquellos públicos cuya actitud puede condicionar el desarrollo de las actividades de la institución, estrategias que corresponderá desarrollar al Departamento de Comunicación Social.

Para efectos de contextualización, se describirá a continuación los públicos relacionados con el Tribunal Supremo Electoral:

- a) Públicos Financieros: incluye a todos los organismos que tienen o podrían tener influencia en la capacidad de financiación de la institución. En este caso lo conforma la asignación presupuestaria que el Congreso de la República hace al Tribunal Supremo Electoral anualmente; así como, las donaciones que percibe la institución de organizaciones no gubernamentales.

Cabe resaltar que la imagen que se pueda tener de la institución puede resultar decisiva para su apoyo económico.

- b) Medios de Comunicación: conforman este público las empresas de medios de comunicación masiva que suelen ofrecer, noticias, comentarios, y editoriales. Las instituciones en general son muy sensibles a este tipo de noticias, pues, con frecuencia pueden tener una influencia grande en sus actividades.

Sin un medio informa negativamente acerca de una institución, de sus actividades, las consecuencias pueden ser graves. Si sus comentarios son favorables, la ayuda que esto representa también es muy importante.

- c) Poderes Públicos: abarca todas las instituciones y organismos públicos, tanto a nivel nacional como autónomo local, incluyendo todas las administraciones. Es decir, que tanto el organismo ejecutivo, legislativo y judicial como las municipalidades conforman este público para el Tribunal Supremo Electoral.
- d) Grupos de Acción Ciudadana: las instituciones, como el Tribunal Supremo Electoral, no pueden ignorar las sugerencias o peticiones que en un momento dado presentan entes como los comités cívico – electorales o los partidos políticos, hay que considerarlas y tenerlas en cuenta y éste es un campo en el que las Relaciones Públicas han de actuar.
- e) Públicos Locales: las instituciones muchas veces están ubicadas físicamente en uno o más lugares, en contacto con distintos públicos locales, vecindarios, organismos y funcionarios públicos locales, con los que hay que convivir. Además estos grupos pueden tener un papel activo o pasivo respecto a las actividades de la institución. Una actitud desfavorable por parte de estas personas y entidades se traducirá en graves inconvenientes para el desarrollo de la empresa, pudiendo en muchos casos llegar hasta la paralización de la misma.

Físicamente, el Tribunal Supremo Electoral está ubicado en los departamentos y los municipios de la República, por medio de delegaciones y subdelegaciones y durante el proceso electoral, por las Juntas Electorales Departamentales, Municipales y las Juntas Receptoras de Votos.

- f) Público en General: el público o la sociedad en general no actúa como los grupos organizados de acción ciudadana o los públicos locales anteriormente comentados, pero en su seno se crea y circula una determinada imagen de la institución, como organismo social insertado en la comunidad, que hace que ésta sea aceptada o rechazada en mayor o menor grado.

Conforman el público en general del Tribunal Supremo Electoral, los estudiantes próximos a cumplir la mayoría de edad, los universitarios, los burócratas, los empleados asalariados y de empresa privada, en fin, todo ciudadano guatemalteco dispuesto a cumplir con su deber cívico al emitir el voto.

- Las instituciones tratan de crear una buena imagen de sí mismas y, al dirigirse al gran público, en sus campañas de Relaciones Públicas utilizan los medios de comunicación, debido a esto, muchas personas consideran a éstas como las únicas y verdaderas acciones de Relaciones Públicas, cuando muchas veces se trata, simplemente, de campañas de publicidad institucional.
- g) Sector Económico: normalmente, una institución pertenece o está vinculada a un sector económico en el que convergen otros homólogos, en el caso del Tribunal Supremo Electoral, la imagen que posee dentro de los sectores económicos del país, coadyuva a conseguir una posición y reconocimiento que le sirven de apoyo para el logro de sus objetivos durante los procesos electorales, como facilitadores de una serie de insumos necesarios para dicha actividad.
- h) Públicos Internos: posiblemente, el más importante de los públicos con los que se relaciona la institución es el formado por su propio personal; desde el presidente del Tribunal Supremo Electoral hasta el encargado de mantenimiento del edificio, las Relaciones Públicas tienen un gran campo de actuación, puesto que la evolución social e institucional constituyen el activo más importante y la clave del éxito y supervivencia de la institución.

No todas las instituciones, ni en todas las oportunidades, se han de contemplar la totalidad de los públicos mencionados. Según las circunstancias, cada institución tiene que fijar sus prioridades a favor de aquellos públicos que resulten claves para el desarrollo de sus actividades.

En resumen, las Relaciones Públicas pertenecen al grupo de ciencias sociales, porque no se conciben si no es en el marco de una sociedad; estudian actitudes o comportamientos del hombre en la sociedad y pretenden ofrecer instrumentos válidos para la consolidación de la propia sociedad.

II CAPITULO

EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL

2.1 Creación del Tribunal Supremo Electoral

Soto Marroquín (1998) expone que "Guatemala, tuvo épocas históricas de remembranzas dolorosas en materia electoral, llenas de incertidumbre y vulnerabilidad en los procesos electorales, creando como consecuencia un clima de desconfianza ciudadana en el acontecer político, con la sola excepción de las votaciones democráticas que surgieron a raíz de la Revolución de 1944", siendo únicamente en este año que se votó en forma libre y verdaderamente democrática, ya que las ulteriores se vieron plagadas de vicios presiones y anomalías; resultando fraudes, manipulaciones y ocultación de resultados reales.

Entre las causas que motivaron la creación del Tribunal Supremo Electoral, se establecen las siguientes:

- a) Sistema legal deficiente y vulnerable; puesto que no contemplaba dentro de su marco jurídico, preceptos legales que evitaran las deficiencias electorales.
- b) Autoridades y órganos electorales con dependencia del órgano ejecutivo, legislativo y de las organizaciones políticas.
- c) Manipulaciones en los procesos electorales.
- d) Fraude en los procesos electorales
- e) Falta de veracidad en los datos.
- f) Falta de fiscalización apropiada a los procesos electorales.
- g) Falta de tecnología moderna aplicada en los procesos electorales.
- h) Falta de instrucción electoral de los órganos electorales temporales.
- i) Implantación de elecciones de segundo grado, ejecutadas por el Congreso de la República.
- j) Resolver por sorteo las elecciones, cuando existía empate.

Es así, que como pilar fundamental para iniciar el proceso democrático, surgió la necesidad de crear un órgano honorable, autónomo e independiente, para que dentro del ámbito de su jurisdicción y competencia se encargara de regir los procesos electorales del país, lo que dio origen al Tribunal Supremo Electoral el 23 de marzo de 1983, como institución responsable de la organización, dirección y vigilancia de los procesos electorales y de los resultados de los mismos, cumplir y hacer que se cumplan todas las leyes y disposiciones que garanticen el legítimo derecho de organización y participación política de los ciudadanos, así también garantizar que las futuras elecciones sean celebradas en forma tal que los ciudadanos sin coacciones ni presiones de ninguna especie emitan su voto, y que los resultados sean fiel expresión de la voluntad popular; para el efecto se le otorgó jurisdicción en toda la República y sin estar supeditado a ninguna autoridad y organismo del Estado.

2.2 Organización del Tribunal Supremo Electoral

2.2.1 Autoridades Electorales:

Presidencia

2.2.2 Órganos Administrativos:

Secretaría General
Inspección General
Auditoría

Departamento de Contabilidad
Departamento de Caja

2.2.3 Órganos Electorales:

Registro de Ciudadanos

Departamento de Organizaciones Políticas
Departamento de Inscripción de Ciudadanos y
Elaboración de Padrones
Delegaciones Departamentales
Subdelegaciones Municipales

Juntas Electorales Departamentales
Juntas Electorales Municipales
Juntas Receptoras de Votos

2.2.4 Dependencias Técnicas Ejecutoras:

Departamento de Coordinación de Programas

Centro de Procesamiento de Datos

El Tribunal Supremo Electoral desarrolla sus funciones a través de la Juntas Electorales Departamentales, Juntas Electorales Municipales y Juntas Receptoras de Votos; órganos de carácter temporal, con excepción del Registro de Ciudadano, que permiten la participación voluntaria de miles de ciudadanos debidamente empadronados en los procesos electorales.

2.3 Integración del Tribunal Supremo Electoral

"La integración del Tribunal Supremo Electoral se aparta radicalmente de los moldes tradicionales al disponer un método sui - géneris que se puede calificar como único en las legislaciones electorales latinoamericanas, para la designación de los Magistrados que lo constituyen", a criterio de Solórzano Barrios (1999). Esta labor queda a cargo de la Comisión de Postulación, integrada por cinco miembros, en la forma siguiente:

- a) El Rector de la Universidad de San Carlos de Guatemala, quien la preside;
- b) Un representante de los Rectores de las universidades privadas;
- c) Un representante del Colegio de Abogados de Guatemala, electo en Asamblea General;
- d) El Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala;
- e) Un representante de los Decanos de las Facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales de las universidades privadas.

Esta comisión designa 30 candidatos escogidos entre todos los abogados colegiados activos que satisfacen los requisitos de ley. De estos candidatos, el Congreso de la República, con el voto de las dos terceras partes del total de sus miembros, elige los cinco magistrados propietarios y los cinco suplentes que integran el Tribunal Supremo Electoral.

Los magistrados duran en sus funciones seis años y deben tener las mismas calidades que los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia: guatemaltecos de origen, de reconocida honorabilidad, estar en el goce de sus derechos ciudadanos, abogado, colegiado, mayor de 40 años y haber desempeñado un período completo como Magistrado de la Corte de Apelaciones o de los tribunales colegiados, o haber ejercido la profesión por más de 10 años.

Este sistema garantiza la independencia del Tribunal Supremo Electoral en cuanto a su integración y la propia Ley Electoral y de Partidos Políticos también le otorga al máximo órgano electoral, independencia económica para su funcionamiento, al establecer una asignación anual no menor del medio por ciento del presupuesto general de Ingresos Ordinarios del Estado para cubrir los gastos de su funcionamiento y de los procesos electorales, pero el año en que se celebren elecciones se contempla la posibilidad de aumentar las cantidades necesarias para satisfacer los egresos inherentes al proceso de elecciones de manera que, dentro del mes siguiente a la convocatoria respectiva, esas sumas sean incorporadas al Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado y cubiertas a la máxima autoridad en materia electoral.

2.4 Atribuciones y Obligaciones del Tribunal Supremo Electoral

- a) Velar por el fiel cumplimiento de la Constitución, leyes y disposiciones que garanticen el derecho de organización y participación política de los ciudadanos.
- b) Convocar y organizar los procesos electorales; declarar el resultado y la validez de las elecciones o, en su caso, la nulidad parcial o total de las mismas y adjudicar los cargos de elección popular, notificando a los ciudadanos la declaratoria de su elección.
- c) Resolver, en definitiva, acerca de las actuaciones del Registro de Ciudadanos elevadas a su conocimiento, en virtud de recurso o consulta.
- d) Cumplir y hacer que se cumplan las disposiciones legales sobre organizaciones políticas y procesos electorales, así como dictar las disposiciones destinadas a hacer efectivas tales normas.
- e) Resolver acerca de la inscripción, sanciones y cancelación de organizaciones políticas.

- f) Resolver, en definitiva, todo lo relativo a coaliciones o fusiones de partidos políticos y comités cívico – electorales.
- g) Nombrar a los integrantes de las Juntas Electorales Departamentales y Municipales y remover a cualquiera de sus miembros por causa justificada, velando por su adecuado funcionamiento.
- h) Velar por la adecuada y oportuna integración de las Juntas Receptoras de Votos.
- i) Investigar y resolver sobre cualquier asunto de su competencia que conozca de oficio o en virtud de denuncia.
- j) Poner en conocimiento de los Tribunales de Justicia los hechos constitutivos de delito o falta de que tuviere conocimiento, en materia de su competencia.
- k) Requerir la asistencia de la fuerza pública para garantizar el desarrollo normal el proceso electoral, la cual deberá prestarse en forma inmediata y adecuada.
- l) Resolver las peticiones y consultas que sometan a su consideración los ciudadanos u organizaciones políticas, relacionadas con los asuntos de su competencia.
- m) Examinar y calificar la documentación electoral.
- n) Nombrar, remover y sancionar a los funcionarios y al personal a su cargo.
- o) Dictar su reglamento interno y el de los demás órganos electorales.
- p) Elaborar y ejecutar su presupuesto anual.
- q) Compilar y publicar la jurisprudencia en materia electoral.
- r) Publicar la memoria del proceso electoral y sus resultados en su oportunidad.
- s) Aplicar de conformidad con la ley del Organismo Judicial, las disposiciones legales referentes a la materia electoral y a la inscripción y funcionamiento de organizaciones políticas.

III CAPITULO

METODOLOGÍA

3.1 Planteamiento del Problema

¿Cuál es la situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral?

3.2 Tipo de Investigación

Este trabajo es un estudio descriptivo – observacional – cualitativo.

- a) Descriptivo: se describen los resultados obtenidos de forma narrativa, enumerando los aspectos analizados.
- b) Observacional: se observó indirectamente a los empleados del Centro de Documentación, la Unidad de Capacitación, Divulgación y Educación Cívico – Electoral y la Unidad de Relaciones Públicas del Tribunal Supremo Electoral, sin entrar en contacto con ellos, sino tratándolos a través de métodos especiales, que permitieran hacer las observaciones pertinentes de sus características y comportamientos, con respecto a las actividades que realizan y la información que brindan a los usuarios.
- c) Cualitativo: se recabó y analizó las palabras y reacciones verbales de las personas que se encuestaron, ya que el propósito del cuestionario, fue conocer la opinión del grupo objetivo, en relación con la Situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral.

3.3 Objetivo General

Determinar la Situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral.

3.4 Universo

Los trabajadores, periodistas y usuarios del Tribunal Supremo Electoral.

3.5 Muestra

- a) Las autoridades del Tribunal Supremo Electoral.
- b) Las personas que asistieron a la sede central del Tribunal Supremo Electoral de 7:00 a 14:00 horas, el miércoles 19 de julio del 2002, siendo un total de 30: (3) periodistas, (6) empleados administrativos, (6) abogados y (15) usuarios.

3.6 Ámbito de la Investigación

La sede central del Tribunal Supremo Electoral.

3.7 Técnica

Para Mérida (2000, p. 26) la técnica, "es el conjunto de procedimientos que servirán al aspirante para la recolección de información y datos"; definición que justifica la recopilación bibliográfica y documental, así como, la observación indirecta realizada; las entrevistas y encuestas aplicadas, para determinar la Situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral.

3.8 Instrumentos

- a) Cuestionario de diez preguntas abiertas y cerradas, para obtener información referente a la Situación de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral.
- b) Entrevista estructurada a las autoridades del Tribunal Supremo Electoral.
- c) Guía de observación indirecta.
 - 1. ¿Qué unidad de trabajo proporciona información de las actividades que realiza el Tribunal Supremo Electoral?
 - 2. ¿Quiénes buscan información de las actividades que realiza el Tribunal Supremo Electoral?

3. ¿Cuándo se proporciona información de las actividades realizadas por el Tribunal Supremo Electoral?
4. ¿Cómo se proporciona información acerca de las actividades que realiza el Tribunal Supremo Electoral?

3.9 Procesamiento de los Datos

- a) Crítica
- b) Codificación
- c) Procesamiento estadístico descriptivo: Excel con gráfica circular
- d) Interpretación de los resultados

IV CAPITULO

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Luego de realizar la observación indirecta, se determinó que actualmente son tres las unidades de trabajo que dentro del Tribunal Supremo Electoral realizan las funciones inherentes a un Departamento de Comunicación Social: el Centro de Documentación –CEDOC–, a cargo de la Licenciada María Cristina Estrada; que proporciona información al público, referente a aspectos electorales; opera, alimenta y actualiza la Página Web del Tribunal Supremo Electoral y distribuye a los organismos nacionales e internacionales las diferentes publicaciones oficiales de dicho Tribunal.

A cargo del señor Roberto Samayoa, está la Unidad de Capacitación, Divulgación y Educación Cívico – Electoral –UCADE–; la cual propicia y fortalece las relaciones laborales, de desarrollo entre el personal del Tribunal Supremo Electoral; formula estrategias de promoción de la participación ciudadana en procesos electorales del país; diseña, produce y difunde materiales audiovisuales dirigidos al fomento de la participación ciudadana.

La Unidad de Relaciones Públicas, a cargo del Periodista Julio César Anzuetto, se encarga de trasladar a los medios de comunicación, toda la información que sea autorizada por el Tribunal Supremo Electoral en pleno; prepara boletines informativos; recopila información periodística de trascendencia para el Tribunal Supremo Electoral, para comunicarla por medio del Magistrado Presidente.

Integran actualmente el Tribunal Supremo Electoral: el Licenciado Oscar Edmundo Bolaños Paredes, Presidente; Licenciado Ángel Alfredo Figueroa, Vocal I; Licenciado Roberto Aníbal Valenzuela Chinchilla, Vocal II; Licenciado Raymundo Caz Tzub, Vocal III y la Licenciada Zoila Alicia Villela Villalobos, Vocal IV.

Posteriormente de la observación indirecta, se procedió con las entrevistas estructuradas a funcionarios de la institución; quienes además de emitir su opinión, comentaron su punto de vista con relación a las preguntas que se detallan a continuación:

1. ¿Cómo se establece actualmente el proceso de comunicación del Tribunal Supremo Electoral con el público en general?

Para el Licenciado Edmundo Bolaños, Presidente del Tribunal Supremo Electoral, el proceso de comunicación con el público en general, se establece por medio de la Unidad de Relaciones Públicas.

2. ¿Es adecuada la forma en que se genera la comunicación del Tribunal Supremo Electoral, hacia el exterior del mismo?

Entre las respuestas dadas, difiere de las otras, el no que proporcionara el Licenciado Jorge Mario Tobar, Subinspector General de la institución.

3. ¿Cómo debería ser la comunicación entre éste tribunal y el público?

Manifiesta el Periodista Julio César Anzueto, encargado de la Unidad de Relaciones Públicas, que la comunicación entre el Tribunal Supremo Electoral y el público se debe dar como se realiza actualmente, es decir, por medio de los medios de comunicación

4. ¿Qué opina de las Relaciones Públicas?

El Licenciado Marco Antonio Vides, Subauditor del Tribunal Supremo Electoral, considera que las Relaciones Públicas permiten que las relaciones interpersonales entre el público y los empleados sean más efectivas; asimismo, que durante el proceso electoral permitirían que el público estuviese bien informado.

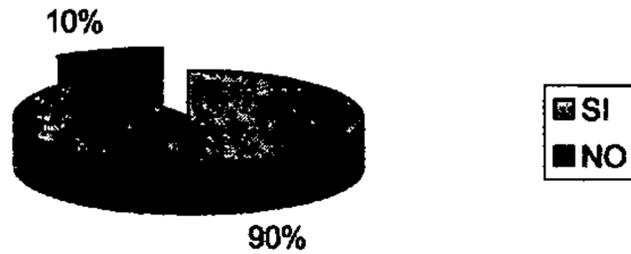
5. ¿Cree necesario que la Unidad de Relaciones Públicas existente, se encargue de unificar criterios y divulgar la información emanada del Tribunal Supremo Electoral?

Sí, porque no hay otro funcionario encargado eso, aseveró el Licenciado Luis Guillermo Guerra, Secretario General.

De lo anteriormente expuesto, se percibe que aún no se aplican adecuadamente las Relaciones Públicas dentro y fuera del Tribunal Supremo Electoral; aseveración que se confirma con la encuesta dirigida a través de un cuestionario a periodistas y usuarios del Tribunal Supremo Electoral.

1. ¿Conoce información de la labor y actividades que desarrolla el Tribunal Supremo Electoral?

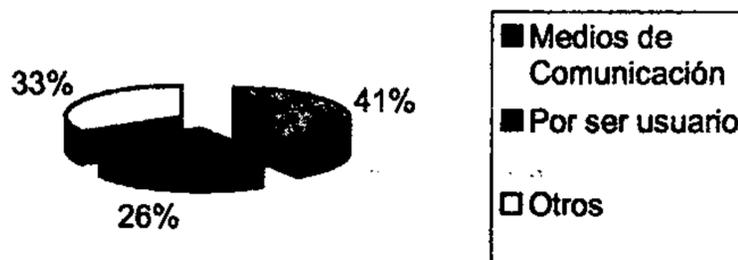
El 10% de los encuestados las conoce, sin embargo, el 90% desconoce esta información.



Entre las respuestas dadas, mencionan principalmente personeros de los partidos políticos que en algunos municipios del país, la población considera al Tribunal Supremo Electoral como un partido político más, lejos de percibirlo como la máxima autoridad en materia electoral.

2. ¿De qué manera se ha enterado de esa información?

Las personas encuestadas manifestaron que han percibido información del Tribunal Supremo Electoral, a través de los medios de comunicación un 41%, por ser usuarios 26% y por medio de la Ley Electoral y de Partidos Políticos un 33%.



La proyección social que el Tribunal Supremo Electoral tiene a nivel nacional es mínima, comparada con el papel que juega en la vida política del país.

3. ¿Le parece adecuada la forma de comunicar las actividades del Tribunal Supremo Electoral?

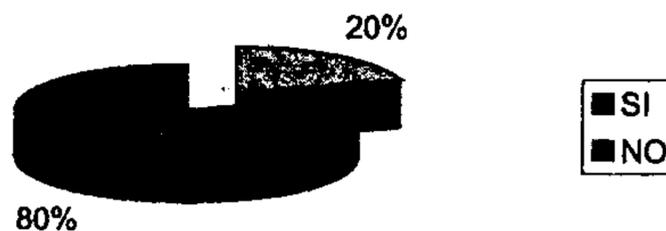
Para el 60% de los encuestados, la forma de comunicar las actividades del Tribunal Supremo Electoral por medio de los medios de comunicación es inadecuada, no así para el 40% restante.



El actual mecanismo de divulgación del Tribunal Supremo Electoral, establecido por medio de boletines y comunicados de prensa, avisos y edictos; no alcanza los niveles de difusión necesarios para llegar a la población guatemalteca en general.

4. ¿Conoce la Unidad de Relaciones Públicas del Tribunal Supremo Electoral?

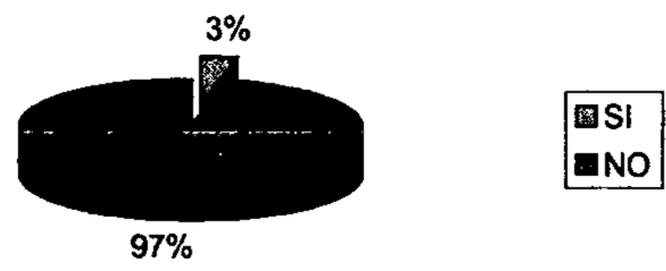
La minoría representada por el 20% de las personas encuestadas, conoce la Unidad de Relaciones Públicas del Tribunal Supremo Electoral, el otro 80% no sabía que la institución contaba con esta unidad de trabajo.



Parámetro significativo representa este resultado, el cual constituye la base de la estrategia de comunicación propuesta en el siguiente capítulo.

- 5. ¿Cumple esa unidad la función de comunicar las actividades del Tribunal Supremo Electoral?

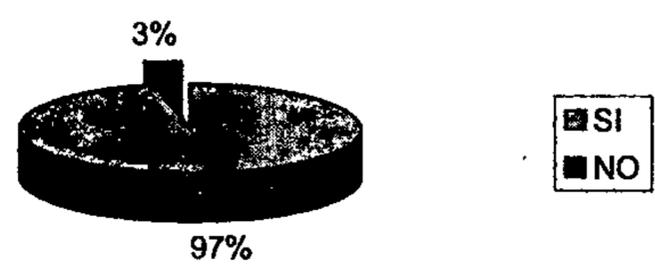
El 3% de los encuestados considera que la Unidad de Relaciones Públicas del Tribunal Supremo Electoral cumple con sus funciones dentro y fuera de la institución; sin embargo el otro 97% opina lo contrario.



Una reestructuración organizacional integral en el Tribunal Supremo Electoral, permitiría definir las funciones de las diferentes unidades de trabajo, en especial las atribuciones de la Unidad de Relaciones Públicas.

- 6. ¿Cree necesario comunicar las actividades que desarrolla el Tribunal Supremo Electoral?

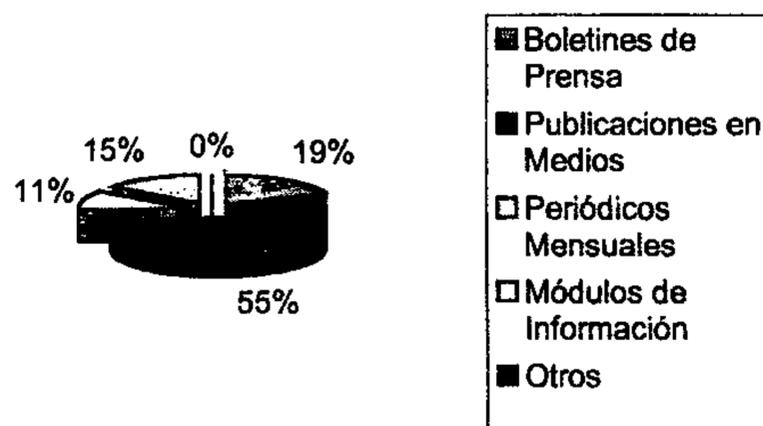
Para el 97% de los encuestados es indispensable que la población en general esté enterada de las actividades que realiza el Tribunal Supremo Electoral, opinión que no es compartida por apenas un 3%.



La percepción de los guatemaltecos y guatemaltecas con relación al trabajo que realiza el Tribunal Supremo Electoral, se da en función de la escasa pauta publicitaria del mismo en los medios de comunicación.

7. ¿Cómo cree deberían comunicarse las actividades del Tribunal Supremo Electoral?

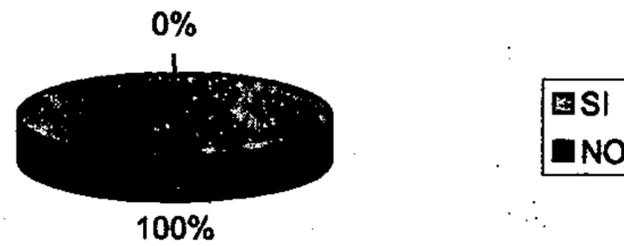
El 19% de las personas encuestadas opina que deberían elaborarse boletines de prensa; el 55% considera que es necesario hacer publicaciones más frecuentes en los medios de comunicación; al 11% le agradaría recibir un periódico mensual que contenga el calendario de las actividades del mes y para el 15% los módulos de información son una bonita y creativa alternativa.



Para canalizar la información constituyen parte importante en el delicado andamiaje de la comunicación institucional.

8. ¿Ayudarían estas formas de comunicación para que usted esté mejor informado?

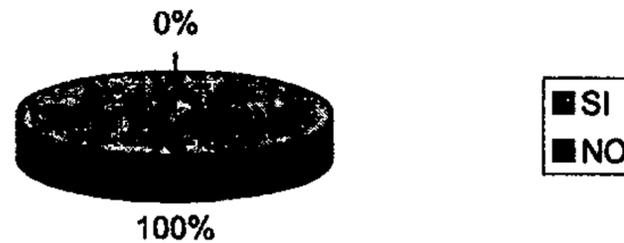
El 100% de los encuestados no sólo considera que las formas de comunicación propuestas contribuirían a estar mejor informados, sino que también, aplicarlas todas, haría más efectivo el proceso de comunicación, tanto interno como externo.



El Tribunal Supremo Electoral es una de las instituciones con mayor credibilidad a nivel nacional, por la transparencia con que a la fecha ha manejado la información de los procesos electorales desde su creación.

9. ¿Le sería útil contar con información y orientación publicada por el Tribunal Supremo Electoral?

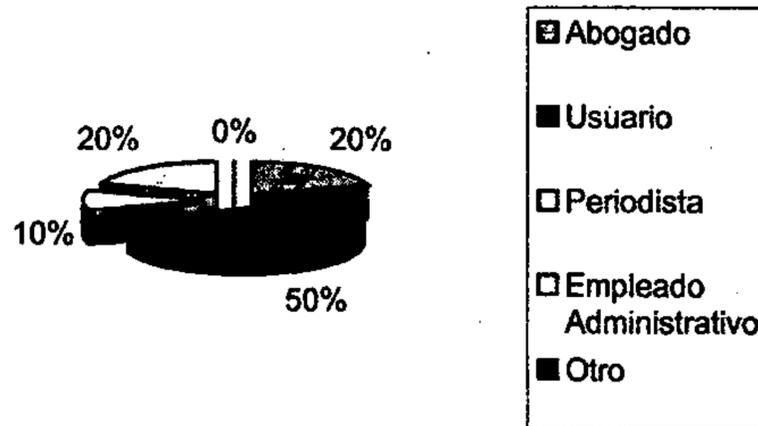
Para el 100% de las personas que respondieron el cuestionario no sólo les sería útil contar con información precisa y adecuada del Tribunal Supremo Electoral, también opinan que contribuiría con la educación cívico – electoral de los guatemaltecos.



Son usuarios del Tribunal Supremo Electoral, la población mayor de edad y los partidos políticos o comités cívico – electorales, a quienes es necesario instruir y capacitar debidamente para propiciar la participación cívica y dejar atrás el abstencionismo en los procesos electorales.

10. ¿Cuál de estas descripciones se adapta a usted?

La sede central del Tribunal Supremo Electoral fue visitada el día en que se realizó la encuesta en un 20% por abogados; el 50% lo conformaron usuarios; 10% periodistas que ocasionalmente cubren la fuente y el 20% lo integran empleados administrativos que colaboraron con la realización de este estudio.



Diariamente visitan las instalaciones del Tribunal Supremo Electoral, en su mayoría integrantes de los partidos político o comités cívico - electorales, estudiantes de la carrera de derecho que están por graduarse, ambos en busca de orientación o información de las distintas actividades que realiza la institución; con menos frecuencia periodistas que cubren la fuente.

V CAPITULO

PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La presente propuesta se basa en el análisis de resultados, tanto de la observación indirecta como de las entrevistas estructuradas realizadas a funcionarios del Tribunal Supremo Electoral y la encuesta dirigida a periodistas y usuarios de la institución.

5.1 **Objetivos Sustantivos y de Apoyo de la Estrategia de Comunicación**

5.1.1 Objetivos Sustantivos:

- Impulsar una nueva imagen del Tribunal Supremo Electoral.
- Eliminar las especulaciones acerca del Tribunal Supremo Electoral.
- Atraer el interés de los usuarios y generar opinión pública favorable hacia el Tribunal Supremo Electoral.
- Ganar y asegurar comprensión, confianza y apoyo para el Tribunal Supremo Electoral.

5.1.2 Objetivos de Apoyo:

- Identificar al grupo objetivo del Tribunal Supremo Electoral.
- Reestructurar la organización interna de la Unidad de Relaciones Públicas del Tribunal Supremo Electoral.
- Estimular al recurso humano del Tribunal Supremo Electoral.
- Responder a las dudas e inquietudes del grupo objetivo, respecto al Tribunal Supremo Electoral.

5.2 **Elementos Claves de la Estrategia de Comunicación**

Según el Artículo 2 de la Ley Electoral y de Partidos Políticos "son ciudadanos todos los guatemaltecos mayores de dieciocho años de edad"; es decir que, ejercer la ciudadanía es participar en la vida política

de la comunidad, para lo cual se deben observar los derechos y deberes ciudadanos que a continuación se mencionan:

- Respetar y defender la Constitución Política de la República.
- Inscribirse en el Registro de Ciudadanos.
- Elegir y ser electo.
- Ejercer el sufragio.
- Optar a cargos públicos.
- Velar por la libertad y efectividad del sufragio y la pureza del proceso electoral.
- Defender el principio de alternabilidad y no reelección en el ejercicio de la Presidencia y Vicepresidencia.
- Desempeñar las funciones electorales para las que sean designados.

5.2.1 Los Partidos Políticos:

Son instituciones legalmente constituidas e inscritas en el Registro de Ciudadanos. Tienen duración indefinida y personalidad jurídica. Los Partidos Políticos agrupan a personas con intereses y principios ideológicos similares y tienen como fin primordial alcanzar el poder por medio del voto. La Constitución Política de la República de Guatemala garantiza la libertad de organización y su funcionamiento.

5.2.2 Los Comités Cívico - Electorales:

Los Comités Cívico - Electorales son de carácter temporal, cuya función principal es representar corrientes de opinión pública y postular candidatos a cargos de elección popular para integrar las Corporaciones Municipales.

El número de afiliados dependerá del lugar donde se quiera formar el Comité Cívico - Electoral, ya que está en función de la cantidad de habitantes con que cuente el municipio. Todos los afiliados deben ser vecinos del municipio respectivo y estar empadronados.

Los Comités Cívico - Electorales quedan automáticamente disueltos, sin necesidad de declaración o resolución alguna, al quedar firme la adjudicación de cargos de la elección en que hayan participado.

5.2.3 Las Juntas Electorales:

Otra forma de participación ciudadana es pertenecer a las Juntas Electorales Departamentales o Municipales, así como, a las Juntas Receptoras de Votos, que son órganos de carácter temporal, encargados del proceso electoral, los cuales quedan disueltos cuando se da por concluido dicho proceso.

Requisitos:

- Hallarse en el pleno ejercicio de los derechos ciudadanos;
- Ser vecino del municipio correspondiente;
- Saber leer y escribir;
- No estar desempeñando un cargo directivo en cualquier organización política.

5.3 Estructura Organizacional del Departamento de Comunicación Social en el Tribunal Supremo Electoral

5.3.1 Identificación de Puestos:

Título del Puesto:	Jefe del Departamento de Comunicación Social
Jefe Inmediato:	Presidencia
Puestos que Supervisa	Encargados de las Áreas de Publicaciones, Prensa, Protocolo y Secretaría

5.3.2 Descripción de Funciones por Área:

a) Jefatura

- Coordinar el sistema de divulgación del Tribunal Supremo Electoral.
- Planificar y coordinar actividades de la unidad de trabajo.
- Supervisar la ejecución de actividades del personal a cargo.
- Elaborar presupuestos mensuales y trimestrales.
- Realizar reuniones de trabajo con el personal a cargo.
- Elaborar, proponer y ejecutar proyectos de Relaciones Públicas.

- Revisar y dar seguimiento a la correspondencia interna y externa.
- Participar en reuniones a nivel interinstitucional.
- Institucionalizar la memoria de labores anual.
- Otras actividades relacionadas con el puesto, asignadas por el jefe inmediato.

b) Área de Publicaciones

- Diseñar el material institucional del Tribunal Supremo Electoral.
- Diagramar el material informativo para las diferentes actividades que realiza el Tribunal Supremo Electoral.
- Elaborar el material publicitario del Tribunal Supremo Electoral.
- Contactar y realizar la gestión de espacios de prensa escrita, radio y TV.
- Otras actividades relacionadas con el puesto, asignadas por el jefe inmediato.

c) Área de Prensa

- Monitorear diariamente publicaciones relacionadas con el Tribunal Supremo Electoral en los diferentes medios de comunicación del país.
- Desarrollar y mantener las relaciones con los medios de comunicación.
- Elaborar boletines de prensa, sobre las diferentes actividades que realiza el Tribunal Supremo Electoral.
- Dar seguimiento a las publicaciones de boletines de información enviados a los medios de comunicación.
- Elaborar el material informativo para las diferentes actividades que realiza el Tribunal Supremo Electoral.
- Otras actividades relacionadas con el puesto, asignadas por el jefe inmediato.

d) Área de Protocolo

- Organizar, coordinar y dar seguimiento a las actividades, tanto internas como externas del Tribunal Supremo Electoral.
- Realizar los contactos necesarios para la realización de las actividades del Tribunal Supremo Electoral.
- Enviar material informativo y verificar su recepción.
- Mantener directorios actualizados y completos.

- Coordinar la realización de entrevistas en radio y TV para la presentación de los diferentes programas que ejecuta el Tribunal Supremo Electoral.
- Convocar a conferencias de prensa a los diferentes medios de comunicación, prensa escrita, radio y TV.
- Atender público o visitas y orientar con información.
- Otras actividades relacionadas con el puesto, asignadas por el jefe inmediato.

e) Área Secretarial

- Llevar el control de la agenda de la unidad de trabajo.
- Recepción y emisión de llamadas telefónicas.
- Redactar la correspondencia interna y externa de la unidad de trabajo.
- Recepción y emisión de correspondencia interna y externa.
- Archivar y controlar la correspondencia interna y externa.
- Recepción y emisión de faxes.
- Elaborar formularios de solicitud varios.
- Revisar y enviar correos electrónicos de la unidad de trabajo.
- Atender público o visitas.
- Otras actividades relacionadas con el puesto, asignadas por el jefe inmediato.

5.3.3 Perfil de los Puestos:

a) Jefe del Departamento de Comunicación Social

Licenciado en Ciencias de la Comunicación
Trilingüe Español – Inglés – Idioma Maya
Manejo de las Ciencias Sociales
Diplomático
Habilidad para solucionar problemas
Capacidad para trabajar en equipo
Experiencia de dos años como comunicador social

b) Encargado del Área de Publicaciones

Publicista Profesional
Bilingüe Español – Inglés
Manejo de Programas de Diseño
Creativo

Habilidad para redactar y escribir
Capacidad para trabajar en equipo
Experiencia de un año como creativo

c) Encargado del Área de Prensa

Periodista Profesional
Bilingüe Idioma Maya – Español
Manejo de Equipo Fotográfico
Creativo
Habilidad para redactar y escribir
Capacidad para trabajar en equipo
Experiencia de un año como redactor - corrector

d) Encargado del Área de Protocolo

Locutor Profesional
Bilingüe Español – Inglés
Manejo de Equipo Audio – Visual
Creativo
Habilidad para hablar en público
Capacidad para trabajar en equipo
Experiencia de un año en logística y protocolo institucional

e) Secretaria

Título a Nivel Medio
Bilingüe Español – Inglés
Manejo de Programas de Computación
Responsable
Habilidades secretariales
Capacidad para trabajar en equipo
Experiencia de un año en puesto similar

5.4 Estrategia de Relaciones Públicas

Para cumplir su misión, las Relaciones Públicas tienen que adoptar con frecuencia dos posturas diferentes: defensiva frente al ataque, positiva en el esfuerzo de conseguir la buena voluntad. Pero en los dos casos la base es el equilibrio entre la envergadura de la actuación de la institución y el conocimiento y la comprensión de su actuación por parte de los usuarios.

Actualmente, la práctica de Relaciones Públicas en las instituciones, tanto públicas como privadas, varía según el tipo y tamaño de las mismas; sin embargo, éstas deben propiciar a través del Departamento de Comunicación Social para con el Tribunal Supremo Electoral en pleno, lo siguiente:

- 5.4.1 Consejo y Asesoramiento: El Departamento de Comunicación Social deberá buscar, identificar y recomendar al pleno, las decisiones y políticas más apropiadas, para asegurar el mantenimiento de un buen clima de relaciones para la institución.
- 5.4.2 Servicio de Comunicación e Información: Es la misión más frecuente asociada con el concepto de Relaciones Públicas. Comprenderá la difusión de la información, acerca del Tribunal Supremo Electoral y sus actividades entre todos los públicos de interés para el mismo, a través de cualquier medio de comunicación apropiado.
- 5.4.3 La Investigación de Relaciones Públicas: Es una actividad menos conocida, pero no menos valiosa. Así como el servicio de comunicación e información implicará una difusión de información al exterior, la investigación en Relaciones Públicas equivale a la información y comunicación interna, es decir, la información sobre el mundo exterior, que puede ser de gran valor para el Tribunal Supremo Electoral.
- 5.4.4 Servicio para Captar la Buena Voluntad del Público: Comprenderá una gran variedad de programas, destinados especialmente para conseguir la buena voluntad o el favor del público hacia la institución.

Plan de Acción

- a) Realizar reuniones informativas con los jefes de departamento
- b) Contactar a formadores de opinión
- c) Promover la cooperación interinstitucional
- d) Institucionalizar giras promocionales
- e) Capacitar a usuarios y empleados de la institución

5.5 Estrategia de Medios

La publicidad es uno de los instrumentos de las Relaciones Públicas más amplio y eficazmente usado. Pero no constituye por sí sola un programa de Relaciones Públicas, del mismo modo que una oficina de contratación no constituye un programa de personal, o un contador no equivale a la división financiera.

Plan de Acción

a) Masivos

Página de Internet Actualizada
Piezas de Prensa
Cuñas de Radio
Spots de Televisión

b) Alternativos

Carteleras de Avisos en las Sedes
Folletos Informativos
Trifoliales
Videos

CONCLUSIONES

1. El precedente más inmediato de las actuales Relaciones Públicas se encuentra en las técnicas de comunicación que las grandes empresas estadounidenses utilizaron a principios del siglo XX para neutralizar la hostilidad que hacia ellas manifestaban las asociaciones de consumidores.
2. El objetivo general de las Relaciones Públicas, consiste en lograr la aceptación de la institución por los distintos públicos con que se relaciona.
3. El público de las acciones de Relaciones Públicas, está constituido por cualquier grupo con capacidad de influir positiva o negativamente en el logro de los objetivos de la institución.
4. A diferencia de la publicidad, las Relaciones Públicas se basan en una comunicación bilateral, en la que la información se produce en un doble sentido, entre la institución y su grupo objetivo.
5. Actualmente en el Tribunal Supremo Electoral, son tres las unidades de trabajo que realizan las funciones de un Departamento de Comunicación Social.
6. El Departamento de Comunicación Social es un departamento técnico de asesoramiento cuya ubicación en el organigrama debe facilitar la coordinación de sus funciones con la alta dirección y con los restantes departamentos y áreas de trabajo de la institución.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar la estrategia de comunicación propuesta en el presente estudio, tomando en cuenta lo siguiente:

1. Que las principales funciones que han de realizarse en el Departamento de Comunicación Social del Tribunal Supremo Electoral son: redacción, edición de publicaciones, difusión, promoción e investigación.
2. Que la metodología para llevar a cabo una campaña de Relaciones Públicas, debe implicar el análisis de la situación, la determinación de los objetivos, la creación de una idea matriz, la realización de la campaña y el control de los resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cabrera Maldonado, Bianka Adriana. 2001. Diagnóstico y Propuesta de Comunicación / Relaciones Públicas del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias: Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
2. Celis González, Brenda Azucena. 1998. Incorporación de un Área de Relaciones Públicas en la Superintendencia de Bancos de Guatemala: Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
3. Enciclopedia Deusto. 1992. Publicidad (Vols. 1,3,4,5,6). España: Editorial Planeta-De Agostini, S. A.
4. Guatemala Leyes, Decretos, Códigos, etc. Ley Electoral y de Partidos Políticos. 1985. Guatemala: Tipografía Nacional.
5. Interiano, Carlos. 1986. Elementos de Persuasión. Guatemala: s. e.
6. Lesly, Philip. 1973. Manual de Relaciones Públicas. 4ta. ed. España: Ediciones Martínez Roca.
7. Matute Iriarte, Luis Armando Pavel. 1999. El Proceso de la Comunicación Externa que desarrolla la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial (Análisis y Propuesta): Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
8. Mérida González, Aracelly Krisanda. 2000. Apuntes para la búsqueda de datos, las citas dentro del texto y la redacción de referencias bibliográficas. Guatemala: ARCASAVI.
9. Mérida González, Aracelly Krisanda. 2000. Guía para elaborar y presentar proyecto de tesis. 4ta. ed. Guatemala: ARCASAVI.
10. Nielander, William A. y Miller, Raymond W. 1965. Relaciones Públicas. 5ta. ed. España: Editorial Hispano Europea.

11. Parilla Anzueto, Sergio Lautaro. 1996. Sistema Electoral Guatemalteco. Guatemala: Iripaz Publicaciones.
12. Porras Rodríguez, Lydia Stella. 1982. Ética Profesional, Relaciones Humanas, Relaciones Públicas y Laborales. 4ta. ed. Guatemala: Hacienda Pública.
13. Solórzano Barrios, Julio Rene. 199. Tribunal Supremo de Elecciones: Tesis Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
14. Soto Marroquín, Roberto. 1998. Tribunal Supremo Electoral: Tesis Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
15. Tezan Delgado, Marco Antonio. 1990. Tribunal Supremo de Elecciones: Tesis Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
16. Wilcox, Dennis L. y otros. 2001. Relaciones Públicas. 6ta. ed. España: Pearson Educación.

ANEXOS

1. Entrevista

1. ¿Cómo se establece actualmente el proceso de comunicación del Tribunal Supremo Electoral con el público en general?

2. ¿Es adecuada la forma en que se genera la comunicación del Tribunal Supremo Electoral, hacia el exterior del mismo?

SI _____ NO _____

3. ¿Cómo debería ser la comunicación entre este Tribunal y el público?

4. ¿Qué opina de las Relaciones Públicas?

5. ¿Cree necesario que la Unidad de Relaciones Públicas existente, se encargue de unificar criterios y divulgar la información emanada del Tribunal Supremo Electoral?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

2. Cuestionario

1. ¿Conoce información de la labor y actividades que desarrolla el Tribunal Supremo Electoral?

SI _____ NO _____

2. ¿De qué manera se ha enterado de esa información?

MEDIOS DE COMUNICACIÓN _____
POR SER USUARIO _____
OTROS _____

Especifique: _____

3. ¿Le parece adecuada la forma de comunicar las actividades del Tribunal Supremo Electoral?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

4. ¿Conoce la Unidad de Relaciones Públicas del Tribunal Supremo Electoral?

SI _____ NO _____

5. ¿Cumple esa unidad la función de comunicar las actividades del Tribunal Supremo Electoral?

SI _____ NO _____

6. ¿Cree necesario comunicar las actividades que desarrolla el Tribunal Supremo Electoral?

SI _____ NO _____

7. ¿Cómo cree deberían comunicarse las actividades del Tribunal Supremo Electoral?

BOLETINES DE PRENSA _____
PUBLICACIONES EN MEDIOS _____
PERIÓDICOS MENSUALES _____
MÓDULOS DE INFORMACIÓN _____
OTROS _____

Especifique: _____

8. ¿Ayudarían estas formas de comunicación para que usted esté mejor informado?

SI _____ NO _____

9. ¿Le sería útil contar con información y orientación publicada por el Tribunal Supremo Electoral?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

10. ¿Cuál de estas descripciones se adapta a usted?

ABOGADO _____
USUARIO _____
PERIODISTA _____
EMPLEADO ADMINISTRATIVO _____
OTRO _____

Especifique: _____