

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

LAS RELACIONES PÚBLICAS: CASO CONSULADO DE PANAMÁ EN  
GUATEMALA.

Trabajo de tesis presentado por:  
LORENA YANETH MARTÍNEZ GALINDO DE LUNA

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

Asesor de Tesis:  
Licenciado César Paiz.

Guatemala, septiembre de 2008.

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

DIRECTOR

Lic. Gustavo Bracamonte

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTE DOCENTE

Lic. Julio Moreno

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

Lic. Ramiro Mac Donald Blanco

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Steven Mencos

Edgar Hernández

SECRETARIO

Lic. Axel A. Santizo F.

TRIBUNAL EXAMINADOR

Lic. César Paiz	(presidente)
M.A. Silvia Búcaro	(titular)
Licda. Miriam Yucuté	(titular)
Licda. Imelda González	(titular)
Lic. Alexander Melgar	(titular)
Lic. Luis Pedroza	(suplente)



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

Guatemala, 25 de septiembre de 2007  
Dictamen aprobación 10-2007  
Comisión de Tesis

Estudiante  
Lorena Yaneth Martínez Galindo de Luna  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Presente

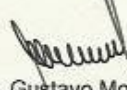
Estimada estudiante Martínez Galindo de Luna:


Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la comisión de tesis en el inciso 1.6 del punto 1 del acta 02-2007, de sesión celebrada el 25 de septiembre de 2007.

1.6 Comisión de tesis acuerda: a) Aprobar a la estudiante Lorena Martínez Galindo de Luna, carné 9620403; el proyecto de tesis "LAS RELACIONES PÚBLICAS: CASO CONSULADO DE PANAMÁ EN GUATEMALA". B) Nombrar como asesor a: Licenciado César Paiz.

Atentamente,

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

  
Lic. Gustavo Morán  
Miembro Comisión de Tesis

  
Lic. Luis Alexander Melgar  
Coordinador Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AMLAMEunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12,  
Teléfonos: (502) 2476-9926  
(502) 2443-9500 extensión 1478  
Fax: (502) 2476-9938  
[www.comunicacionusac.com.gt](http://www.comunicacionusac.com.gt)



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

Guatemala, 10 de abril de 2008.  
ECC 324-08

Señor (a) (ita)  
Lorena Martínez Galindo de Luna  
Esc. De Ciencias de la Comunicación

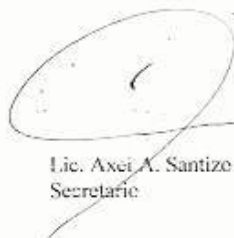
Estimado (a) Señor (a) (ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 9.5 del Punto NOVENO del Acta No. 10-08 de sesión celebrada el 07-04-08.

“NOVENO: ...9.5... El Consejo Directivo, con base en el 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. César Augusto Paiz (Presidente), M.A. Silvia Búcaro y Licda. Miriam Yucuté, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del (a) estudiante **LORENA MARTÍNEZ GALINDO DE LUNA**, Carné No. 9620463, cuyo título es: “LAS RELACIONES PÚBLICAS: CASO CONSULADO DE PANAMÁ EN GUATEMALA”. El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo”.

Atentamente,

“DÉ Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Lic. Axel A. Santizo F.  
Secretario



AASF/esg



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

**APROBACIÓN TERNA REVISORA**

Guatemala, 12 mayo de 2008.

Señores  
CONSEJO DIRECTIVO  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2  
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguidos señores:

Por este medio informamos a ustedes que el estudiante LORENA YANETH MARTÍNEZ GALINDO DE LUNA, carné 9620403, ha realizado las correcciones y recomendaciones al TRABAJO DE TESIS, cuyo título es:


LAS RELACIONES PÚBLICAS: CASO CONSULADO DE PANAMÁ EN GUATEMALA.


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

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
Miembro Comisión Revisora  
M.A. SILVIA BUCARO

  
Miembro Comisión Revisora  
Licda. MIRIAM YUCUTÉ.

  
Presidente Comisión Revisora  
Lic. CÉSAR AUGUSTO PAIZ.

Copia: archivo



Guatemala, 19 de agosto de 2008.  
ECC 843-08

Señor (a) (ita)  
**Lorena Yaneth Martínez Galindo**  
Esc. De Ciencias de la Comunicación


Estimado (a) Señor (a) (ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 8.10 del Punto OCTAVO del Acta No. 18-08 de sesión celebrada el 14-08-08.

“OCTAVO:...8.10...El Consejo Directivo, ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: “LAS RELACIONES PÚBLICAS: CASO CONSULADO DE PANAMÁ EN GUATEMALA”, presentado por el (la) estudiante **Lorena Yaneth Martínez Galindo**, Carné No. 9620403, con base en el 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. Imelda González, Lic. Alexander Melgar y Lic. Luis Pedroza (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, Lic. César Paiz (Presidente), M.A. Silvia Búcaro y Licda. Miriam Yucuté, para que 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. Axel A. Santizo J.  
Secretario



AASF/csg

*Por una Escuela con luz propia*

## DEDICATORIA

A DIOS:

Por la vida, el amor y sus grandes bendiciones.

A mi amado esposo:

García Luna Contreras, por ese amor y apoyo incomparable, por su ejemplo y sus consejos gracias, aunque esto es aún muy poco para lo que tú eres conmigo.

A mi hijo adorado:

Por su amor y paciencia en todo momento.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Ciencias de la Comunicación:

Por sus sabias enseñanzas haciendo realidad el lema "Id y enseñad a todos".

A mi Asesor:

Lic. César Paiz, por su orientación en cuanto a la realización de esta tesis.

Al Cónsul de Panamá en Guatemala:

Lic. Manuel A. Pérez R. por su trato amable y amplio conocimiento de las funciones consulares.

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



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
-------------------	---

### CAPITULO I

#### 1. MARCO CONCEPTUAL

Título de la investigación.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Justificación.....	2
Objetivos de la investigación.....	2
1.4.1 Objetivo general.....	2
1.4.2 Objetivos específicos.....	2

### CAPITULO II

#### 2. MARCO TEÓRICO

Las Relaciones Públicas.....	4
El Servicio Consular.....	12
Establecimiento de Relaciones Consulares.....	14
Establecimiento de una Oficina Consular.....	14
Categorías de las Oficinas Consulares.....	15
Categorías de los funcionarios Consulares.....	15
Categorías de los Jefes de las Oficinas Consulares.....	16
Nombramientos.....	17
Carta Patente o Notificación de Nombramiento.....	17
Las Funciones Consulares.....	18
Exención Fiscal e Inviolabilidad de los Funcionarios y Locales Consulares.....	20

### CAPITULO III

#### 3. MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación.....	25
Técnicas.....	25
Recopilación de información documental.....	25
Entrevista.....	31

### CAPITULO IV

#### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Gráficas.....	40
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	57

## INTRODUCCIÓN

Las Relaciones Públicas en la actividad Consular son esenciales para realizar su labor.

En situaciones tales como intercambio comercial, cultural, visas, expedición de pasaportes y la defensa de los intereses de sus connacionales en el extranjero.

La actual investigación consta de cuatro capítulos.

En el capítulo primero se establecen las bases, por medio de los elementos que le dan sustentación a la presente investigación.

En el capítulo segundo hay dos explicaciones amplias relativas a Relaciones Públicas y la actividad Consular.

En el capítulo tercero incluye la recopilación de aspectos importantes concernientes a la población, territorio, gobierno, con énfasis en la actividad económica, comercial, educación, esperanza de vida, banca, de Guatemala y Panamá; así como datos de transportación aérea entre los dos países.

Hay en este capítulo una entrevista con el señor Cónsul de Panamá Lic. Manuel Pérez Rodríguez, en donde se observa la dinámica de las Relaciones Públicas Consulares.

En el capítulo cuarto, hay gráficas de los resultados de la investigación, así como también en forma escrita.

En otro apartado aparecen las conclusiones referentes a las resoluciones que se han tomado sobre esta investigación.

Como punto final, las recomendaciones donde se proponen formas para mejorar las Relaciones Públicas Consulares.

# CAPITULO I

## 1. MARCO CONCEPTUAL

### 1.1 Título de la investigación

Las Relaciones Públicas: Caso Consulado de Panamá en Guatemala.

### 1.2 Planteamiento del problema

El Consulado de Panamá, es una representación consular acreditada ante el Gobierno de la República de Guatemala, por lo tanto, es el encargado de proteger los intereses del país que representa.

El objeto de esta investigación es conocer cómo el Cónsul de Panamá, aplica las Relaciones Públicas para impulsar a su país, siendo Panamá un país dinámico y con una intensa actividad comercial tiene lazos estrechos con Guatemala.

Es importante señalar que Panamá y Guatemala tienen sus propios intereses, en este caso hay coincidencia entre los mismos, dando como resultado una excelente relación entre ambas repúblicas.

En Guatemala existen gran cantidad de comercios que se surten de productos provenientes de Panamá, esto ha originado una buena imagen de la República canalera.

Panamá cuenta con un canal interoceánico debido al alto volumen de tránsito marítimo está siendo ampliado, además, posee gran actividad comercial, bancaria, la Zona Libre de Colón en el Océano Atlántico, la más grande flota mercante del Mundo y Turismo.

Las Relaciones Públicas de carácter comercial en el Mundo Oficial a través de representaciones en el exterior, se dan por medio de dos variantes, en una Embajada por ejemplo, esta responsabilidad recae en el Agregado Comercial, y

también, por medio de las actividades de un Encargado de Asuntos Consulares, quién hace uso de diferentes formas de comunicación para prestigiar a su nación en diversas actividades de índole comercial.

El razonamiento de este trabajo, es el papel que juegan las Relaciones Públicas y como ellas logran coordinar este proceso.

### **1.3 Justificación**

Panamá es uno de los países latinoamericanos que más exporta, y Guatemala recibe una gran cantidad de esas exportaciones, el Consulado de Panamá tiene parte importante que ver en ello.

Las Relaciones Públicas son parte importante de las Ciencias de la Comunicación, por lo tanto, toda representación consular debe practicarlas, y son esenciales para optimizar su imagen.

Con este estudio se da a conocer a los estudiantes, docentes de Ciencias de la Comunicación, y público en general, cómo es el desempeño de las Relaciones Públicas dentro de una representación Consular, ya que hasta la fecha no se ha escrito nada acerca de ello.

### **1.4 Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1 Objetivo general:**

- Conocer el papel que desarrollan las Relaciones Públicas en el Consulado de Panamá.

#### **1.4.2 Objetivos específicos:**

- Dar a conocer la estructura de las relaciones públicas del Consulado de Panamá en Guatemala.

- Determinar la estrategia de comunicación que utiliza el Cónsul de Panamá en Guatemala.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1 Las Relaciones Públicas.

Tanto el sector público como el privado, necesitan de una serie de actividades para optimizar su imagen ante el público, entendiendo por imagen, de acuerdo a las monografías, Internet, Google, del 19 de julio del 2007 “es un conjunto de creencias y asociaciones que perciben los distintos públicos con relación a hechos comunicativos directos o indirectos que se relacionan ya sea con una persona, producto, [servicio](#), [empresa](#) o institución.

Una [imagen](#) permanece viva y activa solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su [evolución](#) y [desarrollo](#) mediante [investigaciones](#) permanentes”.

Dicha imagen parte de una serie de clasificaciones para hacerla una realidad.

Tal como lo dice Internet, Google, monografías, del 17 de agosto de 2007.

Clasificación de Imágenes, en su inciso a) expone: “Imagen personal; es la que se articula sobre las personas. Este tipo de imagen debe ser elaborada y definida previamente para implementar acciones estratégicas adecuadas para lograr dicha imagen.”

Esto se consigue por varios tipos de comunicación, como lo sigue diciendo Internet, Google, monografías del 17 de agosto de 2007, “Comunicación. Los seres humanos pasan gran parte de sus vidas comunicándose verbalmente o corporalmente. Por ejemplo (CÑ escrita), un saludo (CÑ gestual), un llamado telefónico (CÑ verbal), una reunión con amigos (CÑ grupal).”

“Según David Berlo, el objetivo básico de la comunicación es convertirnos en agentes efectivos. Influir a los demás en el mundo físico que nos rodea y en nosotros mismos, de tal modo que podamos convertirnos en agentes determinantes y sentirnos capaces de tomar decisiones.”

Estas actividades se enmarcan en lo que se conoce como Relaciones Públicas. Para saber acerca de ello es importante acudir a diversas fuentes y así tener una idea precisa.

Relaciones Públicas para la Biblioteca de Consulta Encarta 2003, del 19 de julio del 2007 son, “función directiva que crea, desarrolla y pone en práctica políticas y programas destinados a influenciar a la opinión pública o estimular la reacción pública respecto a una idea, un producto o una organización.

El campo de actuación de las Relaciones Públicas ha ido ganando importancia en el terreno económico social y político de muchos países. Dentro de las Relaciones Públicas se incluyen la Publicidad, las actividades de promoción y las relaciones con la Prensa. Las Relaciones Públicas no son incompatibles con las actividades de Marketing y de comercialización para crear un clima favorable para las ventas”.

Para las monografías, Internet, Google, del 19 de julio del 2007, “Son un conjunto de [ciencias](#), actos y [técnicas](#) que a través de un [proceso](#) de [comunicación](#) institucional estratégica y táctica, tiene por objeto mantener, modificar o crear una [imagen](#) de personas o [instituciones](#), para obtener una opinión favorable del público que se relaciona”.

También en la Wikipedia, Internet, Google, del 19 de julio del 2007, “Se llama relaciones públicas al arte, técnica y ciencia de gestionar la comunicación entre una organización y público clave para construir, administrar y mantener su

imagen positiva. Es una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de modo [estratégico](#). Tiene la característica de ser una forma de comunicación bidireccional, puesto que no sólo se dirige a su público (tanto interno como externo) sino que también lo escucha y atiende sus necesidades, favoreciendo así la mutua comprensión entre la organización y su público”.

Hay una fuente muy importante para ser consultada en cuanto a aclarar conceptos, esta es Public Relations. Strategies and Tactics. De Dennis L. Wilcox, de la San Jose State University; Phillip H. Ault del South Bend Tribune; y Warren K. Agee, de la University of Georgia. Harper & Row, Publishers, New York, 1986, páginas 5,6,7.

Traducción libre:

### **“¿Qué es Relaciones Públicas?**

Abundancia de Definiciones

Formular una definición de Relaciones Públicas es un juego que cualquiera puede jugar. El pionero en Relaciones Públicas, el educador Rex Harlow, una vez compiló cerca de 500 definiciones de casi todas las fuentes posibles.

Harlow encontró definiciones simples y complejas, algunas de ellas son:

Buen desempeño, apreciado públicamente.

Relaciones Públicas están para actuar y obtener reconocimiento.

Haciéndolo bien y obteniendo crédito por ello.

Acciones tomadas para promover una relación con el público.

Un esfuerzo de la organización para ganar la cooperación de grupos de gente.

Relaciones públicas es relaciones con el público.



Otros educadores tienen sus propias definiciones, Doug Newson y Alan Scott, por ejemplo, declaran que: “Idealmente, relaciones públicas no es solo un asunto de decir buenas cosas, pero hay que hacerlas bien”.

Scout M. Cutlip y Allen H. Center state en Relaciones públicas efectivas, quinta edición, que Relaciones Públicas es: “El esfuerzo planeado para influir en la opinión pública, a través del desempeño socialmente aceptable y responsable, basado en la comunicación bidireccional”.

Organizaciones de Relaciones Públicas nacionales e internacionales tienen también definiciones formuladas, suficientemente amplias para aplicarse en cualquier parte del mundo, incluyendo las siguientes:

“Relaciones públicas es el deliberado, planeado y sostenido esfuerzo, para establecer y mantener entendimiento mutuo entre una organización y sus públicos”. (Instituto Británico de Opinión Pública, cuya definición ha sido también adoptada en un número de naciones de la Mancomunidad Británica).

“Relaciones públicas es el consciente y legítimo esfuerzo, para conseguir entendimiento, el establecimiento y mantenimiento de confianza entre el público, sobre la base de la investigación sistemática”. (Relaciones Públicas Alemanas, Sociedad de la República Federal de Alemania; hay que hacer notar que no hay término equivalente, para el término de relaciones públicas en el idioma Alemán).

“Relaciones Públicas es el sostenido y sistemático esfuerzo administrativo, a través del cual, organizaciones privadas y públicas buscan establecer, entendimiento, simpatía y apoyo en aquellos círculos con quienes tienen o esperan obtener contacto”. (Relaciones públicas Danesas, Club de Dinamarca, quién también usa el término inglés).

“La práctica de Relaciones Públicas es el arte y ciencia social de analizar tendencias, prediciendo sus consecuencias, aconsejando a líderes de organizaciones, mejorando programas de acción, los cuales sirven al interés de las organizaciones como al público”. (Definición aprobada en la Asamblea Mundial de Relaciones Públicas en la Ciudad de México en 1978, y aprobada por 34 organizaciones de Relaciones Públicas nacionales).

El estudio cuidadoso de estas explicaciones, deberían capacitar a cualquiera para formular sus propias definiciones de Relaciones Públicas; pretender captar una sola de ellas en la memoria es innecesario. Las palabras claves para recordar en definir relaciones públicas son las siguientes:

**Deliberada:** La actividad de Relaciones Públicas es intencional, está diseñada para influir, ganar entendimiento, proveer información, y obtener feedback (reacción de aquellos que son afectados por la actividad).

**Planeada:** La actividad de Relaciones Públicas es organizada.

**Desempeño:** Las Relaciones Públicas efectivas están fundamentadas en políticas actuales, en el desempeño personal o de una organización; ninguna cantidad de relaciones públicas puede generar buenos resultados y apoyo, si una organización es un deficiente empleador, o irresponsable en cuanto a los intereses de la comunidad.

**Interés público:** Para cualquier actividad de Relaciones Públicas es el de servir al interés público, la actividad de Relaciones Públicas es de mutuo beneficio para la organización y para el público, es el alineamiento de los propios intereses de la organización con las preocupaciones e intereses del público, por ejemplo:

El patrocinio de la compañía Atlantic Richfield sobre la programación de calidad en la televisión pública, mejora la imagen de la compañía, por esto mismo, se reportan los beneficios públicos para adquirir tal programación.

Comunicación en doble dirección: Las definiciones en el diccionario, a menudo dan la impresión que relaciones públicas consiste solamente en la diseminación de materiales informativos, ello es importante, sin embargo, esta definición incluye feedback (reacción de aquellos que son afectados por la actividad) de las audiencias. La habilidad de escuchar es parte esencial de la destreza en comunicación.

Función administrativa: Las Relaciones Públicas es más efectiva cuando es parte de las decisiones al más alto nivel ejecutivo.

Relaciones Públicas implica asesoría y resolver problemas en los altos niveles, no solo dar información al público después de que una decisión ha sido tomada.

Relaciones públicas es definida por Denny Griswold, fundador y propietario de PR News: "La función administrativa que evalúa actitudes públicas, identifica las políticas y procedimientos de una organización con el interés público, ejecuta un programa de acción (y comunicación) para ganar entendimiento y aceptación del público".

En resumen una persona puede comprender los elementos esenciales de relaciones públicas recordando 10 palabras: deliberada...planeada...desempeño...interés público...comunicación en doble dirección...función administrativa.

En su propia definición, fundamentada en la interpretación de relaciones públicas que ensambló Rex Harlow, enfatizó el papel de lo administrativo:

“Relaciones Públicas es una función distintiva de lo administrativo, ayuda a establecer y mantener líneas mutuas de comunicación, entendimiento, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos; implica la administración de problemas o temas.

Ayuda a la administración a mantenerse informada y responder a la opinión pública; define y enfatiza la responsabilidad de la administración para servir al interés público.

Ayuda a la administración a mantenerse al frente para que pueda hacer los cambios efectivos, sirviendo como un temprano sistema de advertencia para anticipar tendencias, usa la investigación y técnicas éticas de comunicación como sus principales herramientas”.

Otras definiciones enfatizan la importancia de asesoría a la administración. Como el pionero en relaciones públicas Edward L. Bernays, expuso a la Asamblea Mundial de Relaciones Públicas en 1976. La asesoría profesional a la administración, sobre actitudes y acciones para ganar objetivos sociales, él agregó: “Las Relaciones Públicas asesoran primero sobre ajustes y desajustes entre los principales y los públicos, entonces aconsejan cómo debe informar y persuadir sobre servicios, productos, o ideas públicas relevantes, aconsejando la forma de proteger ajustes, información y persuasión”.

La dinámica para hacer posible los anteriores conceptos en cuanto a las actividades en sí, las podemos ver en *Public Relations. Strategies and Tactics*. De Dennis L. Wilcox, de la San Jose State University; Phillip H. Ault, del South Bend Tribune; y Warren K. Agee, de la University of Georgia. Harper & Row, Publishers, New York, 1986, páginas 7 y 8.

Traducción libre:

“Aconsejar a la Dirección sobre políticas. Participar en decisiones políticas. Planear programas de relaciones públicas. Vender programas en el tope de la Administración. Obtener cooperación en los mandos medios. Obtener cooperación del resto de empleados. Oír discursos. Hacer discursos. Escribir discursos para otros.

Conseguir conferenciantes para las reuniones de la entidad. Ubicar a los conferenciantes en programas de radio y televisión. Asistir a reuniones. Planear y conducir reuniones. Preparar obsequios publicitarios. Hablar con editores y reporteros. Mantener conferencias de Prensa. Escribir artículos especializados. Investigar a la opinión pública. Planear y manejar eventos. Conducir excursiones. Escribir cartas. Planear y escribir folletos, reportes, volantes, y boletines. Editar boletines a los empleados. Supervisar boletines de la Junta Directiva. Diseñar “posters” afiches. Planear películas y videotapes.

Planear y preparar “slides shows” presentaciones con diapositivas. Planear y preparar exhibiciones. Tomar fotografías o supervisar fotógrafos. Elaborar galardones. Recibir a visitantes. Atender a requerimientos de caridad. Evaluar programas de relaciones públicas.”

También Wikipedia, la enciclopedia libre. Internet.Google, del domingo 12 de agosto del 2007, expone:

“Las herramientas de las que se valen las relaciones públicas para cumplir con sus objetivos y funciones son muchas y diversas:

La organización de eventos.

El “Lobbying” cabildeo.

Planes de responsabilidad social.

Relaciones con los medios de comunicación:

- a) Diarios: permite a la organización acceder al público general.
- b) Revistas: permite acceder a públicos más y mejor segmentados.
- c) Radio: permite transmitir información instantáneamente las 24 horas del día.
- d) Televisión: otorga gran notoriedad a la institución, pero es difícil y caro acceder a ella.
- e) Internet: se puede trabajar sobre el sitio Web institucional o con la versión en línea de diversos medios.”

Las relaciones públicas son un fuerte instrumento en las actividades del sector público como privado, de acuerdo al actual trabajo, este se enfoca hacia el sector público, con especial énfasis en el área internacional, en el desempeño de un Consulado, y la parte dinámica de ello o sea un Cónsul.

Para conocer acerca de un Consulado hay que remitirse a la Diplomacia Contemporánea. Teoría y Práctica. Para el Ejercicio Profesional de Morales Lama Manuel. Fundación Antonio M. Lama. República Dominicana. 2000:82-90.

## **2.2 El Servicio Consular**

El **Servicio Consular** tiene como objetivo general promover el comercio entre su país y el territorio de su jurisdicción y proteger las personas y los intereses nacionales de su país en la denominación que le corresponda.

La **Institución Consular** precedió por siglos al establecimiento de relaciones diplomáticas. En lo que determinados autores admiten como el inicio del nacimiento de la Institución Consular, seis siglos antes de Cristo, los egipcios otorgaron a los colonos fenicios establecidos en Tebas, Menfis y la griega

Naukrates, el derecho de elegir entre ellos a un magistrado que les aplicara las leyes de su nación. Siglos más tarde en el Levante y durante la Edad Media fue cuando la denominación de **Cónsul** se utilizó para designar a un miembro de las comunidades cristianas establecidas allí. Escogido entre ellos, para impartir justicia y para la administración del comercio en el lugar. En el siglo XVI las naciones orientales dan inicio a la costumbre de cubrir el cargo de **Cónsul Comisionado** (electi) con uno de sus nacionales no emigrado, vale decir un **Enviado** (missi) del país que representa lo que dio una nueva dimensión a la institución. En el siglo XVI el prestigio de los Cónsules llegó a niveles tan elevados, que les fueron otorgados derechos diplomáticos. Las funciones consulares fueron adquiriendo gran importancia a causa de la necesidad de regular y proteger las relaciones comerciales entre los estados al desarrollarse el comercio, la navegación y la industria.

No obstante, durante el absolutismo monárquico, las funciones consulares se desacreditaron a tales niveles que en el tratado de Utrech de 1713, se prohibió la participación de funcionarios consulares entre las partes contratantes. Empero, a partir del siglo pasado, los funcionarios consulares volvieron a recuperar su prestigio, debido al desarrollo de las relaciones económicas y comerciales a nivel internacional.

Sin embargo, en nuestro tiempo se está produciendo un proceso que paulatinamente parece llevar a la desaparición de los cónsules y las funciones de estos se están asignando a categorías existentes en el servicio diplomático pág.83. La Convención de Viena (1963) sobre relaciones diplomáticas (Art.3, Inciso F, establece que entre las funciones de la Misión Diplomática está la de..."En ocasiones, el ejercicio de las funciones consulares". Por lo que justifica

que en algunas misiones se encuentre un funcionario con rango diplomático, ejerciendo las funciones consulares. Son cada vez más frecuentes los Secretarios de Primera y Segunda Clase que tienen a su cargo las funciones consulares, o bien los Cónsules y Vicecónsules que son acreditados como Consejeros o Secretarios de Embajadas, respectivamente, para dotarlos de una inmunidad más amplia. De igual manera, hay países que asignan las funciones consulares a secciones de sus misiones diplomáticas, en vez de establecer oficinas consulares por cuanto, puede afirmarse que las antiguas carreras consulares y diplomáticas tienden hoy a fusionarse.

### **2.3 Establecimiento de Relaciones Consulares.**

Cómo ocurre con el establecimiento de las relaciones diplomáticas, éstas se inician por consentimiento mutuo entre dos estados según lo estipula la Convención de Viena de 1963 sobre Relaciones Consulares Capítulo I, Artículo 2.

La aprobación otorgada para el establecimiento de relaciones diplomáticas entre estados, implica salvo que se especifique lo contrario, el consentimiento para relaciones consulares. No obstante, la ruptura de relaciones diplomáticas no implica necesariamente la ruptura la ruptura de relaciones consulares.

### **2.4 Establecimiento de una oficina Consular:**

Se considera una Oficina Consular todo Consulado General, Consulado, Vice-Consulado, Agencia Consular o Consulado Honorario. Para el establecimiento de una Oficina Consular, el Estado receptor debe dar su aprobación o consentimiento.

El Estado que envía debe solicitar esta aprobación por vía diplomática y en la solicitud deben constar entre otros detalles, su clase y su circunscripción



consular que es el territorio atribuido a una Oficina Consular para el ejercicio de sus funciones.

Es oportuno recordar que la apertura de nuevas oficinas consulares en el Estado receptor, o bien cualquier modificación posterior de las oficinas consulares (clase, circunscripción, etc.), requiere de la anuencia del Estado receptor.

### **2.5 Categorías de las Oficinas Consulares:**

Las categorías de las oficinas consulares son:

- 1) Consulados Generales
- 2) Consulados
- 3) Viceconsulados
- 4) Agencias Consulares
- 5) Consulados Generales, Consulados y Viceconsulados Honorarios

### **2.6 Categorías de los Funcionarios Consulares:**

Cónsul es el término tradicionalmente utilizado como denominación genérica aplicada a todas las personas encargadas del ejercicio de las funciones consulares. De igual forma, se denomina funcionario consular a toda persona encargada con ese carácter del ejercicio de las funciones consulares. Esta denominación incluye al Jefe de la Oficina Consular. Las categorías de los funcionarios consulares son básicamente las siguientes:

- a) Cónsules Generales.
- b) Cónsules de Primera Clase
- c) Cónsules de Segunda Clase
- d) Vicecónsules
- e) Agentes Consulares

f) Cónsules Generales, Cónsules y Vicecónsules Honorarios

En la legislación de algunos países existe la categoría de Cónsul Adjunto o Adscrito, que es el funcionario consular que actúa como ayudante del Jefe de la Oficina Consular de carrera o rentada. Estos funcionarios con rango de Cónsul no son los titulares de la Oficina Consular y con el calificativo de adjunto o adscrito se evitan confusiones con el Jefe de la Oficina Consular.

La mayoría de las legislaciones consultadas, presentan al Jefe de la Oficina Consular como la máxima autoridad de su país en esa oficina, pero su autoridad está subordinada a su jefe superior inmediato que es el Jefe de la Misión Diplomática permanente que le corresponde.

De otro lado, es de interés señalar que los funcionarios consulares tradicionalmente se han diferenciado **por clases**, independientemente de la división que pudiera hacerse por rango o categoría. Las clases de Cónsules son dos: a) Los de Carrera llamados doctrinariamente Cónsules Missi, Profesionales o Enviados y b) Los Cónsules Honorarios que en la teoría reciben los nombres de Cónsules Electi, Comerciantes o Elegidos. Esta gran clasificación por clases ha sido reconocida por la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares de 1963, que en el artículo I, fracción 2, establece: “Los funcionarios Consulares son de dos clases: Los funcionarios consulares de carrera y los funcionarios honorarios”.

### **2.7 Categorías de los Jefes de las Oficinas Consulares:**

Las categorías de las oficinas consulares son las siguientes:

- a) Cónsules Generales
- b) Cónsules
- c) Vicecónsules

d) Agentes Consulares

e) Cónsules Generales, Cónsules y Vicecónsules Honorarios

Los funcionarios consulares honorarios que sean jefes de oficina, seguirán a los jefes de oficinas consulares rentados en el orden de precedencia. Sin embargo, los jefes de las oficinas consulares honorarias tendrán precedencia sobre los que no lo sean.

### **2.8 Nombramientos:**

El Jefe rentado de una oficina consular, así como los funcionarios que elaboran en ella, son nombrados por el Estado que envía y éstos deben ser admitidos para el ejercicio de sus funciones por el Estado receptor de acuerdo a las leyes, reglamentos y usos de ambos estados.

En el caso que las funciones consulares a designar sean con carácter honorífico, se requiere de la anuencia previa del Estado receptor.

### **2.9 Carta Patente o Notificación de Nombramiento:**

El Funcionario Consular será admitido al ejercicio de sus labores por una autorización llamada **Exequátur** (término en latín que se usa para denominar la aceptación por el Estado receptor, que implica autorización para el ejercicio de sus funciones, del nombramiento de un funcionario consular de otro Estado que le ha sido comunicado mediante la transmisión de su Carta Patente o por una simple notificación. El Exequátur recibirá una forma más o menos solemne según los casos. Este término y otros originalmente latinos constan en el diccionario castellano y estos casos tienen la acentuación correspondiente), que le otorga el Estado receptor, luego de recibir y aceptar las **Cartas Patentes**, las Cartas o Letras Patentes, como documento solemne claro contiene el nombre completo del

funcionario, su clase, categoría, así como la circunscripción y sede de la Oficina Consular.

U otro instrumento similar, que se remiten a las autoridades correspondientes del Estado receptor, generalmente por vía diplomática.

El Estado receptor tiene el derecho de negar el reconocimiento del Exequátur sin tener que comunicar el motivo de dicha negativa. El Jefe de la Oficina Consular podrá ejercer sus funciones provisionalmente antes de que se le otorgue el Exequátur, por medio de una **autorización provisional** que debe ser solicitada por vía diplomática al Estado receptor.

#### **2.10 Las Funciones Consulares:**

Las Funciones Consulares están reglamentadas en el Artículo No. 5 de la Convención de Viena de 1963 sobre Relaciones Consulares, que exponemos a continuación:

- a) Proteger en el Estado receptor los intereses del Estado que envía y de sus nacionales, dentro de los límites permitidos por el Derecho Internacional.
- b) Fomentar el desarrollo de las relaciones comerciales, económicas, culturales y científicas entre el Estado que envía y el Estado receptor, y promover además las relaciones amistosas entre los mismos.
- c) Enterarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de la vida comercial, económica, cultural y científica del Estado receptor e informar al respecto al Gobierno del Estado que envía.

- d) Extender pasaportes y documentos de viaje a los nacionales del Estado que envía, y visados o documentos adecuados a las personas que deseen viajar a dicho Estado.
- e) Prestar ayuda y asistencia a los nacionales del Estado que envía.
- f) Actuar en calidad de notario, en la de funcionario de registro civil, y en funciones similares y ejercitar otras de carácter administrativo, siempre que no se opongan las leyes y reglamentos del Estado receptor.
- g) Velar, de acuerdo con las leyes y reglamentos del Estado receptor, por los intereses de los nacionales del Estado que envía, en los casos de sucesión por causa de muerte.
- h) Velar, dentro de los límites que impongan las leyes y reglamentos del Estado receptor, por los intereses de los menores y de otras personas que carezcan de capacidad plena y que sean nacionales del Estado que envía, en particular cuando se requiere instituir para ello una tutela o curatela.
- i) Representar los nacionales del Estado que envía o tomar las medidas convenientes para su representación ante los tribunales y otras autoridades del Estado receptor, de conformidad con la práctica y los procedimientos en vigor en este último, a fin de lograr que de acuerdo con las leyes y reglamentos de mismo, se adopten las medidas provisionales de preservación de derechos e intereses de esos nacionales, cuando por estar ausentes o por cualquier otra causa, no puedan defenderlos oportunamente.
- j) Comunicar decisiones judiciales y extrajudiciales y diligenciar comisiones rogatorias de conformidad con los acuerdos internacionales

en vigor, y a falta de los mismos, de manera que sea compatible con las leyes y reglamentos del Estado receptor.

- k) Ejercer, de conformidad con las leyes y reglamentos del Estado que envía, los derechos de control o inspección de los buques que tengan la nacionalidad de dicho Estado, y las aeronaves matriculadas en el mismo, y también de sus tripulaciones.
- l) Prestar ayuda a los buques y aeronaves a que se refiere el apartado anterior y también a sus tripulaciones; recibir declaración sobre el viaje de esos buques, examinar y refrendar los documentos a bordo y, sin perjuicio de las facultades de las autoridades del Estado receptor, efectuar encuestas sobre los incidentes ocurridos en la travesía y resolver los litigios de todo orden que se planteen entre el capitán, los oficiales y los marineros, siempre que los autoricen las leyes y reglamentos del Estado que envía.
- m) Ejercer las demás funciones confiadas por el Estado que envía a la Oficina Consular, que no estén prohibidas por las leyes y reglamentos del Estado receptor o a las que éste no se oponga, o las que sean atribuidas por los acuerdos internacionales en vigor entre el Estado que envía y el receptor.

### **2.11 Exención Fiscal e Inviolabilidad de los Funcionarios y Locales Consulares**

La Convención de Viena sobre Relaciones Consulares de 1963 en su Artículo 43, establece que los funcionarios consulares y los empleados consulares no estarán sometidos a la jurisdicción de las autoridades judiciales y administrativas del Estado receptor en los actos ejecutados en

el ejercicio de sus funciones consulares. En el caso de un procedimiento civil, se exceptúan de estas disposiciones:

A) Los contratos que el funcionario consular, o el empleado consular no hayan concertado explícita o implícitamente, como agentes del Estado que envía, o B) que sean entablados por un tercero como consecuencia de daños causados por un accidente de vehículo, buque o avión, ocurrido en el Estado receptor.

La inviolabilidad de que gozan los funcionarios consulares no permite que éstos sean detenidos o puestos en prisión preventiva, a no ser cuando se trate de delitos graves y por decisión de la autoridad judicial competente.

De igual forma, se concede inviolabilidad a los locales de las Oficinas Consulares, por lo que no les está permitido a las autoridades del Estado receptor penetrar en la parte de los locales consulares que se utilice exclusivamente para el trabajo de la Oficina Consular, a menos que se cuente con el consentimiento del Jefe de Oficina Consular o del Jefe de la Misión Diplomática del Estado acreditante.

Son inviolables también los archivos, documentos consulares y la correspondencia (incluyendo los casos de ruptura de las relaciones consulares y de conflictos armados). Los locales consulares y la residencia del Jefe de la Oficina Consular están exentos de impuestos. Sólo pagarán los que están relacionados con servicios prestados. Gozarán de la misma exención los funcionarios y empleados consulares y miembros de su familia que vivan en su casa.

Al igual que los funcionarios diplomáticos, los funcionarios consulares deben respetar las leyes y reglamentos del país receptor y no podrán

ejercer en provecho propio ninguna actividad profesional o comercial en el Estado receptor, a excepción de los funcionarios consulares honorarios.

Es oportuno recordar, que el Estado receptor podrá comunicar en todo momento al Estado acreditante que un funcionario consular es persona non grata o que cualquier otro miembro del personal ya no es aceptable, en cuyo caso el Estado acreditante tendrá que retirar a esa persona o pondrá término a sus funciones en la oficina consular, según proceda.

Recapitulando, las funciones principales en el trabajo de un Cónsul son las siguientes, de acuerdo a la Convención de Viena de 1963.

- a) Ser Notario
- b) Ser Registrador Civil de los ciudadanos (as) de su país que estén en el país receptor.
- c) Promover las relaciones comerciales, económicas, culturales, entre su país y el país receptor.
- d) Ser autoridad en cuanto a naves marítimas y aeronaves de su país que estén en el país receptor.
- e) Estar al servicio de los intereses de sus connacionales en el país receptor, como el otorgamiento de pasaportes.

El Cónsul por las atribuciones que tiene debe estar en contacto con muchas personas, por lo tanto, debe hacer uso del aspecto conceptual como dinámico de las relaciones públicas, para desempeñar su trabajo.

Dentro del aspecto conceptual, debe prestigiar la imagen personal de su trabajo, ya que los casos que le toca tratar, cada uno de ellos reviste de vital importancia.



Dicha imagen parte de una serie de clasificaciones para hacerla una realidad. Tal como lo dice Internet, Google, monografías, del 17 de agosto de 2007: “Clasificación de Imágenes: a. Imagen personal: es la que se articula sobre las personas. Este tipo de imagen debe ser elaborada y definida previamente para implementar acciones estratégicas adecuadas para lograr dicha imagen.”

Esto se consigue por varios tipos de comunicación, como lo sigue diciendo Internet, Google, monografías del 17 de agosto de 2007: “Comunicación. Los seres humanos pasan gran parte de sus vidas comunicándose verbalmente o corporalmente. Por ejemplo (CÑ escrita), un saludo (CÑ gestual), un llamado telefónico (CÑ verbal), una reunión con amigos (CÑ grupal).”

“Según David Berlo, el objetivo básico de la comunicación es convertirnos en agentes efectivos. Influir a los demás en el mundo físico que nos rodea y en nosotros mismo, de tal modo que podamos convertirnos en agentes determinantes y sentirnos capaces de tomar decisiones.”

Así las relaciones públicas en el trabajo de un Cónsul, llegan a tener la categoría de una ciencia, como lo expone Internet, Google, Wikipedia, la enciclopedia libre, del 17 de agosto de 2007:

“Las relaciones públicas son también una ciencia, pues no dejan de ser un cuerpo creciente de conocimientos falibles adquiridos a la luz de la experimentación, que puede ser transmitido. Como tal, cuenta con una serie de atributos:

- **Amplitud:** las relaciones públicas pueden ser aplicadas a diversas situaciones de la vida cotidiana.
- **Apertura:** están dispuestas a generar modificaciones cuando sea necesario.
- **Empirismo:** se basan en la experimentación.
- **Método:** tienen un método propio comúnmente llamado IPCE: investigación, planificación, comunicación y evaluación.
- **Utilidad:** ayudan a los fines institucionales y a la gestión de la imagen.
- **Descripción y predicción** de la realidad institucional.”

## CAPITULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de investigación.

Esta es una investigación descriptiva, porque examina las características del tema tratado.

#### 3.2 Técnicas.

##### 3.2.1 Recopilación de información documental.

Recopilación de diversas fuentes, así como en la propia representación Consular, ya que maneja documentos informativos para darse a conocer.

En el proceso de la investigación se utiliza la entrevista, por su gran capacidad de preguntar y recibir respuestas concretas para que de esta manera se evalúe y determine su situación.

##### **Recopilación Documental:**

A continuación se ofrecen datos estadísticos de Panamá y Guatemala, haciendo énfasis en aspectos de territorio, población educación, actividades económicas, recursos naturales y sistema bancario, para establecer las características de cada país, con el objeto de ver las realidades que ofrece cada uno de ellos en cuanto a su intercambio en el comercio internacional.

Nombre: República de Panamá.

**Posición geográfica:** Panamá es un istmo ubicado en América que ocupa una situación casi equidistante entre los polos Norte y Sur.

En medio de los océanos Atlántico y Pacífico.

Posee la mínima angostura de la América Central, en el lugar situado entre las desembocaduras de los ríos Bayano, en el Pacífico y Mandinga, en el Caribe.

Su ventajosa ubicación a marcado su historia. Desde las ferias de Portobelo (siglo XVI). Hasta la construcción del Canal de Panamá en el siglo XX.

**Capital:** Panamá.

**Superficie:** 75,517 Km.2

**Población:** 3,191,319 (2006 estimado).

**Densidad de la población:** 42 Hab./Km.2 (2006 estimado).

**Población urbana:** 57% (2003 estimado).

**Población rural:** 43% (2003 estimado).

**Tasa de crecimiento:** 1.60% (2006 estimado).

**Esperanza de vida:**

**Total** 75.2 años (2006 estimado).

**Femenina** 77.9 años (2006 estimado).

**Masculina** 72.7 años (2006 estimado).

**Lenguas:** Español, (idioma oficial) inglés, criollo; cuna, guaymí y otros dialectos indígenas.

Gobierno:

República constitucional, con periodos presidenciales de cinco años, no hay reelección presidencial.

**Alfabetización:**

**Total:** 93% (2005 estimado)

**Femenina:** 92.4% (2005 estimado).

**Masculina:** 93.7% (2005 estimado).

**Clima:** Es húmedo tropical, tiene temperatura que oscila entre los 27° y 30° grados centígrados.

## **Producto Interno Bruto (PIB)**

13,733 millones de dólares estadounidenses (2004)

**PIB per cápita:** 4,330 dólares estadounidenses (2004).

## **Agricultura y ganadería:**

Panamá exporta productos agrícolas y ganaderos como cultivos, plátanos (bananas), arroz, maíz, café, caña de azúcar; pesca, importador de cereales y granos.

## **Industria:**

Operaciones del Canal de Panamá, actividades de fabricación y construcción, refinado de petróleo, fabricación de cerveza, cemento y otros materiales de construcción, refinado de azúcar.

## **Recursos Naturales:**

Cobre, carbón, maderas, mariscos, oro, manganeso.

## **Otras actividades de importancia:**

### **Banca y Moneda:**

El Banco Nacional de Panamá pertenece al Estado, no es un banco central que emite moneda y la regencia del sistema bancario.

No obstante, por virtud de suposiciones legales y convenios internacionales, esta entidad bancaria ejerce algunas actividades que son típicas de un Banco Central.

Aunque acuña monedas de un Balboa, 50, 25, 10, 5, 1, céntimos, que es la moneda oficial de Panamá, realmente el Balboa sirve para usos contables, ya que la economía de Panamá está dolarizada.

1 Balboa= 1 Dólar estadounidense.

**Nombre oficial:** República de Guatemala.

**Capital:** Guatemala.

**Superficie:** 108,889 Km<sup>2</sup>.

**Población:** 12293,545 Hab. (2006 estimado).

**Crecimiento de la población:** 2.27% (2006 estimado)

**Densidad de la población:** 113 Hab./Km<sup>2</sup>. estimado.

**Distribución de la población:**

**Porcentaje de la población urbana:** 46% (2003 estimado).

**Porcentaje de la población rural:** 54% (2003 estimado).

**Tasa de la alfabetización:**

**Total:** 71.1% (2005 estimado).

**Femenina:** 64.7% (2005 estimado).

**Masculina:** 79.2% (2005 estimado).

**Lenguas:**

Español (oficial, lenguas nativas (más de 20 dialectos nativos, incluidos el quiche, cakchiquel, kekchí).

**Gobierno:**

República constitucional, con elecciones presidenciales cada cuatro años, no hay reelección presidencial.

**Producto Interno Bruto (PIB)**

27,451 millones de dólares estadounidenses (2004).

**PIB per cápita:** 2,230 dólares estadounidenses (2004).

**Exportaciones:**

Café, azúcar, plátanos (bananas), cardamomo, carne de vacuno.

**Importaciones:**

Combustibles, productos derivados del Petróleo, maquinaria, cereales, fertilizantes, vehículos.

**Agricultura y ganadería:**

Es el sector económico más importante y proporciona las dos terceras partes de los ingresos por exportaciones, los principales cultivos son: caña de azúcar, maíz, plátanos (bananas), café, habas, cardamomo, hortalizas. Crían también ganado vacuno, ovino, porcino y avícola, importa alimentos.

**Industria:**

Azúcar, artículos textiles, prendas de vestir, muebles, productos químicos, Petróleo, metales, caucho y Turismo.

Recursos naturales:

Petróleo, Níquel, maderas raras, pesca

**Banca y moneda:**

El país cuenta con un Banco Central encargado de emitir papel moneda y regir el sistema bancario.

Su moneda el Quetzal fue creado en el año de 1925, durante la administración del presidente José maría Orellana (1921-1926). El Quetzal mantuvo su paridad con el Dólar estadounidense 1 Quetzal= 1 Dólar estadounidense, durante cerca de cincuenta años, principio su devaluación en la administración del General José Efraín Ríos Montt (1982-1983), hasta llegar al lunes 11 de febrero del año 2008 a: 7.64 quetzales= 1 Dólar estadounidense, precio de venta; 7.81 quetzales= 1 Dólar estadounidense, precio de compra.

### **Intercambio Comercial:**

El 13 de marzo del año 1975, se suscribió el tratado de Libre Comercio e Intercambio Preferencial, dónde se eliminaron los aranceles para unos 400 productos, sin embargo este no es un acuerdo de libre comercio, es de alcance parcial.

Más del 70% de las importaciones guatemaltecas tienen su origen en la Zona Libre de Colón, situada en la costa Atlántica panameña.

De acuerdo a cifras del Banco de Guatemala, el comercio entre Guatemala y Panamá, en el año 2000, era 219 millones de dólares estadounidenses, de la siguiente manera:

Exportaciones guatemaltecas a Panamá: 54,699.50

Exportaciones panameñas a Guatemala: 165,122.50

Y pasó a 500 millones en el 2006, así:

Exportaciones guatemaltecas a Panamá: 98,257.30

Exportaciones panameñas a Guatemala: 401,233.10

El anterior intercambio comercial tiene su expresión en una fuerte transportación aérea, entre el Aeropuerto Internacional La Aurora de Guatemala y el Aeropuerto Internacional de Tocumen de Panamá.

Este servicio es proporcionado por la línea aérea de bandera panameña Copa airlines, ofrece cinco vuelos diarios entre los dos aeropuertos arriba mencionados.

Cuenta para ello con aparatos BOEING 737-700, con 126 asientos en dos clases. BOEING 737-800, con 162 asientos en dos clases. EMBRAER-190, con 100 asientos.



Haciendo un total de 500 asientos pasaje ida y vuelta promedio diarios, o sean: 182,500 pasajes ida y vuelta por año.

El vuelo directo sin escales entre Guatemala y Panamá tiene una duración aproximada de 2 horas 15 minutos.

El horario entre Panamá y Guatemala es de 1 hora de diferencia, Panamá es una hora más tarde que Guatemala.

### **3.2.2 Entrevista.**

Después de haber obtenido datos estadísticos de lo que son los dos países en cuanto a sus actividades más importantes, desde el punto de vista de población, territorio, economía y educación, se ingresa a la dinámica del proceso: corresponde a quién encarna la realización de las Relaciones Públicas Consulares, o sea: el licenciado Manuel Pérez Rodríguez, Encargado de Asuntos Consulares; por medio de una entrevista.

Cabe señalar que en el año de 1990, se nombró al señor Víctor Cucalón, como primer Encargado de Asuntos Consulares, en una oficina creada dentro de la Embajada, así ha funcionado hasta la fecha presente, antes lo que había era un Consulado General.

### **A continuación las preguntas y respuestas:**

Por favor, proporcionarme datos biográficos de su persona.

Lic. Manuel A. Pérez Rodríguez.

Nacionalidad: Panameña.

Funcionario del Gobierno de la República de Panamá.

Años: Período del 2004 al 2009.

Funciones: Agregado de la República de Panamá con funciones de Encargado de Asuntos Consulares en la Embajada de Panamá República de Guatemala.

1. ¿Qué es un Consulado? R. Un Consulado, es parte del conjunto de misiones dinámicas, acreditados en el exterior, cuya función principal es la responsabilidad de ejecutar la política exterior, representar al Estado en el extranjero de acuerdo a lo dispuesto en la ley y a lo señalado por el órgano Ejecutivo.
2. ¿Quién es un Cónsul? R. Un Cónsul es la persona designada para el desempeño de las funciones consulares.
3. ¿Cuáles son las actividades de un Cónsul? R. Proteger en el Estado receptor los intereses comerciales y marítimos de la república y de sus nacionales, prestándoles asistencia y amparo a estos dentro de los límites permitidos por el Derecho Internacional.
  - Fomentar el desarrollo de las relaciones comerciales, económicas y culturales con el Estado receptor, promoviendo además, las relaciones cordiales y amistosas existente entre los mismos, de conformidad con las convenciones, acuerdos y tratados internacionales.
  - Informarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de la vida política, comercial, económica, cultural y científica del Estado receptor, informando al respecto al Gobierno

del Estado que envía y proporcionar datos a las personas interesadas.

- Otorgar pasaportes o renovarlos, expedir documentos de viajes a los nacionales del Estado que envía, conceder visaciones en los pasaportes extendidos por autoridad extranjera cuando sus portadores se dirijan a Panamá, de conformidad a lo dispuesto por las autoridades de migración y las leyes de extranjería.
- Prestar ayuda y asistencia a los nacionales desvalidos del Estado que envía, de conformidad a las normativas vigentes tanto en el Estado que acredita, como en el Estado Receptor.
- Actuar en calidad de notario público, como oficial de registro civil y en funciones similares, ejercitar funciones de carácter administrativo, siempre que no se opongan a las leyes y reglamentos del Estado receptor.
- Velar de acuerdo con las leyes y reglamentos del Estado receptor, por los intereses de los nacionales del Estado que envía, sean personas naturales o jurídicas, en los casos de sucesión por causa de muerte que se produzcan en el territorio del Estado receptor.
- Velar, dentro de los límites que imponga las leyes y reglamentos del Estado receptor, por los intereses de los menores y de otras personas que carezcan de capacidad plena y que sean nacionales del Estado que envía, en particular cuando se requiera instruir para ellos una tutela o una curatela.

- Representar a los nacionales del Estado que envía a tomar las medidas convenientes para su representación ante los tribunales y a otras autoridades del Estado receptor, de conformidad con la práctica y los procedimientos en vigor en este último a fin de lograr que, de acuerdo con las leyes y reglamentos del mismo se adopten las medidas provisionales de preservación de los derechos de estos nacionales, cuando, por estar ausentes o por cualquier otra causa, no puedan defenderlos oportunamente.
- Comunicar decisiones judiciales y extrajudiciales y diligencias y comisiones rogatorias de conformidad con los acuerdos internacionales, en vigor y, a falta de los mismos, de manera que sea compatible con las leyes y reglamentos del Estado receptor.
- Ejercer, de conformidad con las leyes y reglamentos del Estado que envía, los derechos de control de inscripción de los buques que tengan la nacionalidad de dicho Estado, y de las aeronaves matriculadas en el mismo y, también de sus tripulantes.
- Prestar ayuda a los buques y aeronaves a que se refiere al numeral 11 de este artículo y, también, a sus tripulaciones a recibir declaraciones sobre viaje de esos buques, examinar y refrenar los documentos de a bordo y, sin perjuicio de las facultades de las autoridades del Estado, efectuar encuestas sobre los incidentes ocurridos en la travesía y resolver los litigios de todo orden que se planteen entre el capitán, los oficiales y los marinos, siempre que lo autoricen las leyes y los reglamentos del Estado que envía.

- Ejercer las demás funciones confiadas por el Estado que envía, a la oficina consular, que no estén prohibidos por las leyes y reglamentos del Estado receptor o a las que este se oponga, o a las que sean atribuidas por los acuerdos internacionales en vigor entre el Estado que envía y el receptor.

Además de estas funciones generales la legislación panameña establece también particularidades a cumplir por el servicio consular panameño, como:

- Fomentar, mantener y fortalecer las relaciones de la República de Panamá, con los demás miembros de la comunidad internacional.
- Proteger los intereses del Estado panameño y los derechos fundamentales de sus ciudadanos en el extranjero de conformidad con los principios y normas del derechos internacional.
- Velar por el prestigio de la República de Panamá en el exterior y por el cumplimiento de los Tratados y Convenciones de las que el país sea parte y de otras obligaciones internacionales que le corresponde cumplir.
- Fomentar las exportaciones de bienes y servicios nacionales.
- Coadyuvar en el fomento de las inversiones extranjeras en la República de Panamá.
- Impulsar la intensificación del intercambio comercial, industrial e intelectual en coordinación con la entidad pública correspondiente.
- Informar al Ministerio de Relaciones Exterior de Panamá sobre todos los acontecimientos políticos económicos, sociales,

científicos y culturales que puedan ser de interés para la República de Panamá.

- Coordinar todas las comunicaciones entre funcionarios consulares y las entidades gubernamentales panameñas, por conducto de la Cancillería o de común acuerdo con esta.
- Todas las otras funciones que para el servicio exterior estén señaladas por la presente ley u otras y reglamentos, o que le sean encomendadas por la Cancillería.
- Efectuar de acuerdo a las leyes y reglamentos, las inspecciones y controles de buques de bandera panameña.
- Prestar asistencia a buques y aeronaves, como a sus tripulantes.
- Examinar y refrendar documentos de a bordo, sin perjuicio de las facultades de las autoridades de Estado Receptor.
- Autenticar todo tipo de documentación que así lo requiera, de acuerdo con las leyes.
- Ejercer funciones notariales.
- Ejercer funciones judiciales.
- Ejercer funciones de registrador de Hechos Vitales.

4. ¿Cómo se proyecta? R. A través de un servicio eficiente, rápido, transparente y amable.

5. ¿Cómo realiza el desempeño de las Relaciones Públicas en el Consulado? R. Con la atención en forma inmediata a las personas que solicitan nuestros servicios consulares. Visitas a los diferentes

departamentos en Guatemala, ofreciendo conferencias, charlas entrevistas, Etc.

6. ¿Qué recursos utiliza? R. La radio y TV. Además participo en los foros o encuentros que se me invita.
7. ¿Cuál es el más frecuente? R. Entrevistas y foros.
8. ¿Por qué? R. Porque me da la oportunidad de conocer más personas y proyectar la imagen de nuestro país.
9. ¿Hábleme acerca de Panamá? R. Nuestro país está en medio del continente Americano, posee recursos naturales que lo convierten en un atractivo turístico de primer importancia, a la par de esto tiene una sólida estructura económica, que se traduce en la mayor flota mercante del mundo, multitud de bancos internacionales, la zona libre de Colón, el Canal de Panamá con su actual ampliación el aeropuerto internacional de Tocumen, la línea aérea de bandera nacional Copa, últimamente el auge en la construcción de centros comerciales, edificios para oficinas y apartamentos de vivienda.
10. ¿Cuántos consulados tiene Panamá en el exterior? R. Panamá tiene 157 consulados en el exterior.

11. ¿Cuánto tiempo hace que Panamá tiene esta Representación Consular?

R. Desde 1938 está la Embajada de Panamá en Guatemala.

12. ¿El tiempo de un Cónsul es...? R. El tiempo de la misión es de 5 años.

13. ¿Sin recursos podrían hacerse Relaciones Públicas? R. Definitivamente que no.

14. ¿Es primordial la existencia de Relaciones Públicas? R. Definitivamente si.

15. ¿Es importante la buena imagen de un país? R. Por supuesto, porque una buena imagen le permite ocupar posiciones en las Naciones Unidas, como en el Consejo de Seguridad, la .O.E.A.; inclusive, presidir algunos de ellos.

16. ¿Es vital la proyección? R. Si, las proyecciones se hacen en función de un objetivo y es vital para lograrlo.

17. ¿Cómo se ha proyectado el Consulado en Guatemala a nivel particular y a nivel oficial? R. A nivel particular, por los servicios que prestamos al sector empresarial y a nivel oficial, participando en las actividades o actos que preside el gobierno de turno.



18. ¿Cuál ha sido su mayor logro aquí en Guatemala? R. Aumentar el intercambio comercial entre Panamá y Guatemala.
19. ¿Considera usted a Panamá cómo parte fundamental de la Economía guatemalteca? R. El impacto socio-económico se da en función de los productos que vende la Zona Libre de Colón, ya que son libres de gravámenes y por tal razón abarata los costos de los mismos.
20. ¿Las perspectivas futuras comerciales entre Guatemala y Panamá? R. mayor y mejores.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 4.1 Gráficas

República de Guatemala: territorio,

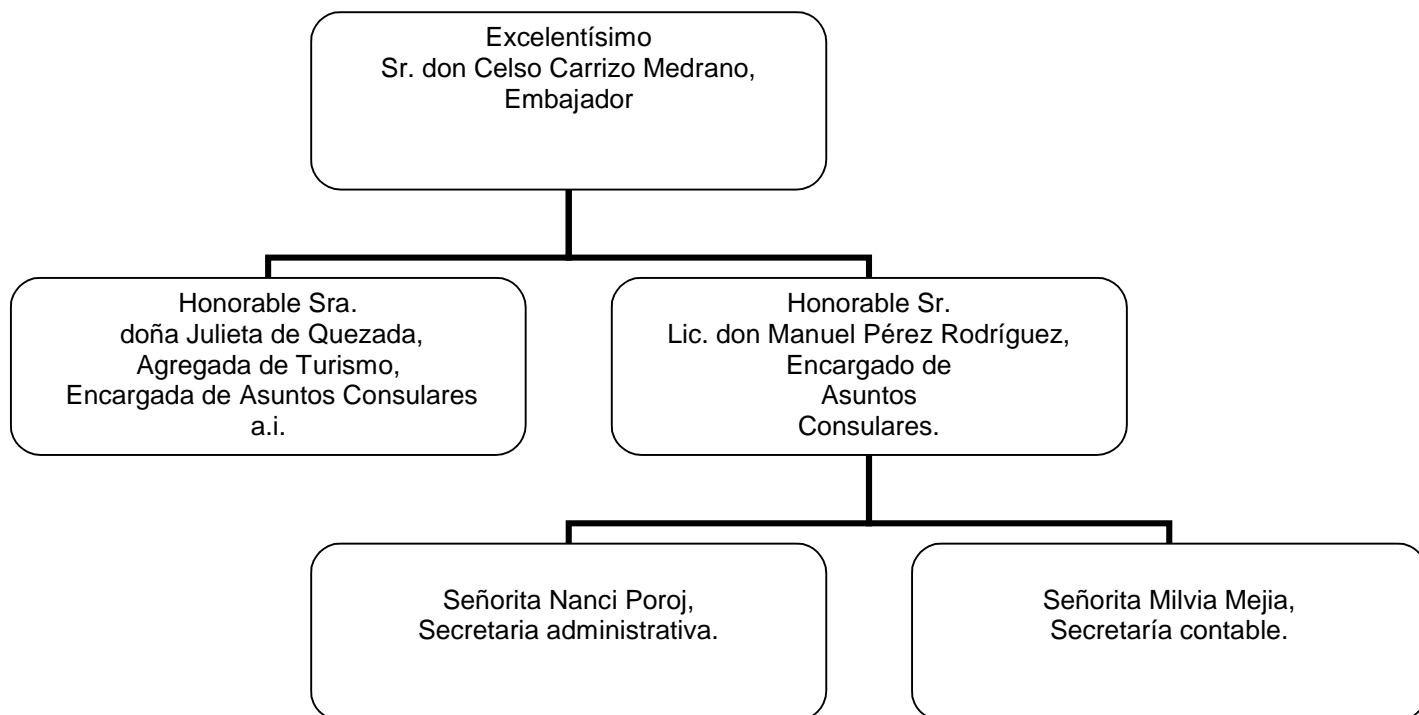
108,889 Kms<sup>2</sup>.

República de Panamá: territorio,

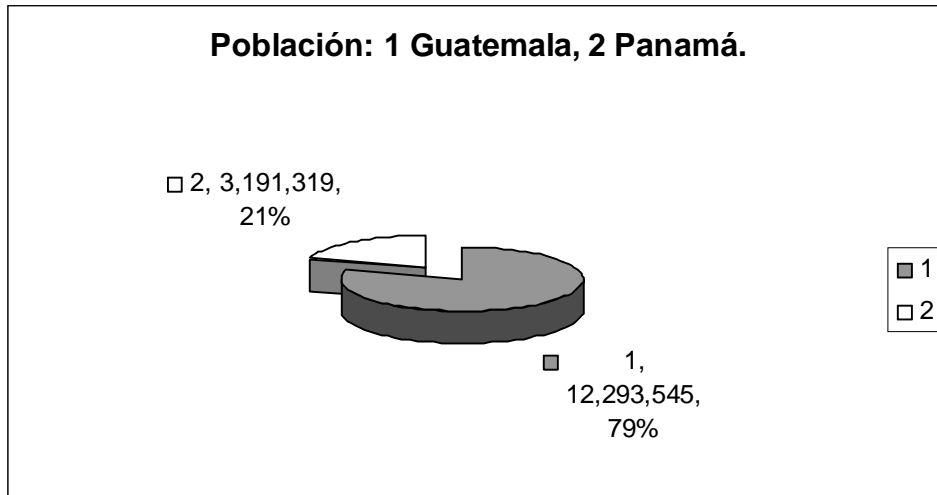
75,517 Kms<sup>2</sup>.



**Organigrama: Estructura Consular de la Embajada de Panamá en Guatemala.**

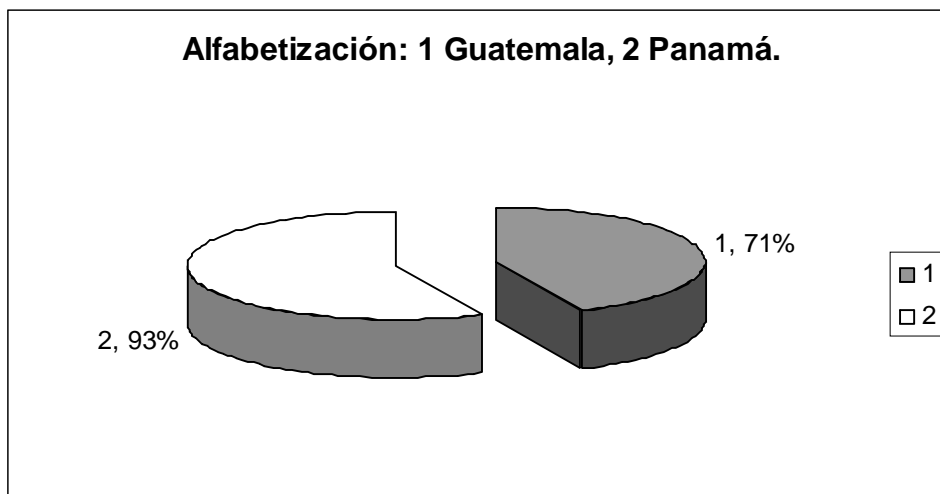


**Población: -estimado 2006-**



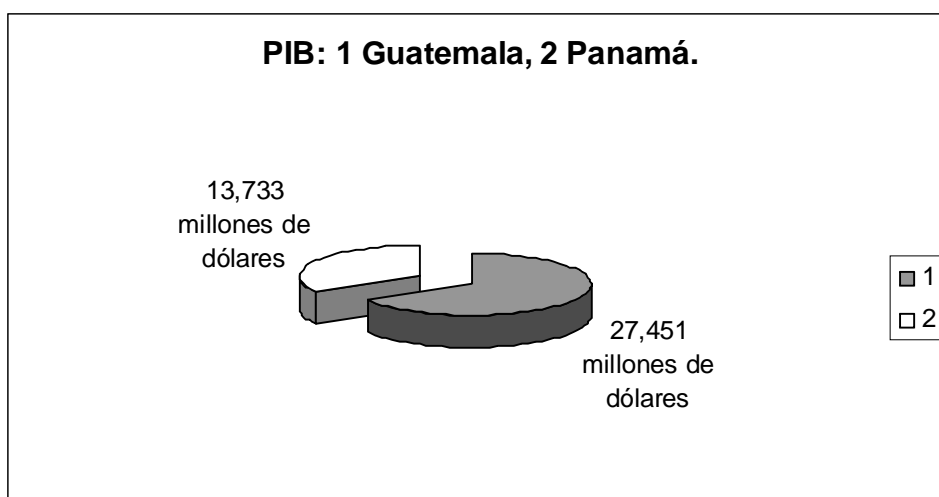
Del 100% de los habitantes combinados de Guatemala y Panamá, el 79% corresponde a Guatemala y el 21% a Panamá, esto quiere decir que si dividimos 12,293,545 millones de habitantes guatemaltecos, con los 3,191,319 millones de habitantes panameños, da como respuesta de 3.85 habitantes guatemaltecos por 1 habitante panameño.

**Alfabetización: -estimado 2005-**



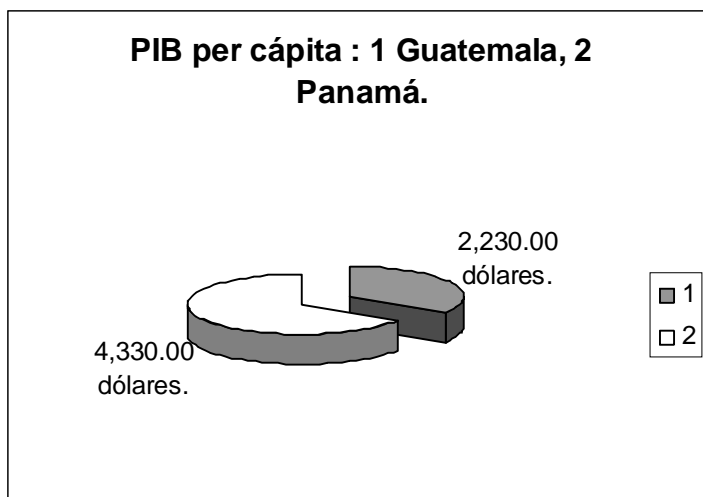
Panamá, tiene un 2% más de alfabetización que Guatemala.

## Producto Interno Bruto (PIB): -2004-



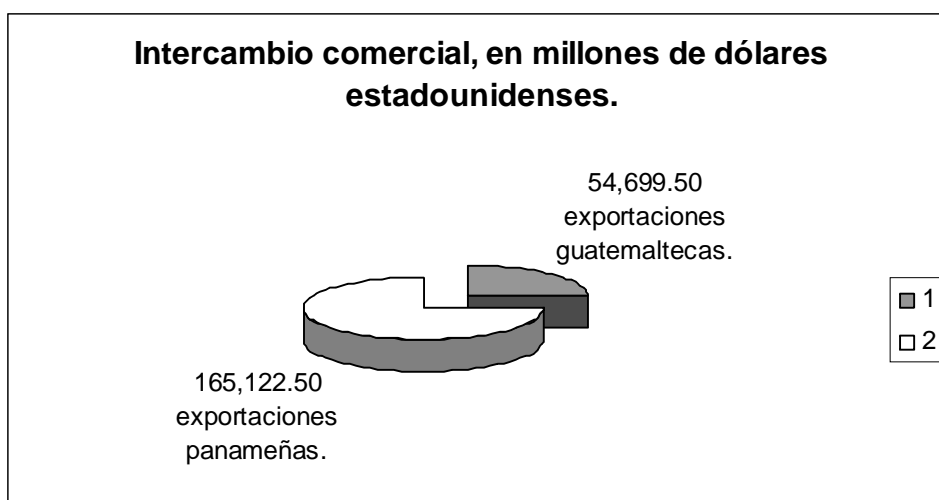
El producto Interno Bruto de Guatemala, casi duplica al de Panamá.

## Producto Interno Bruto (PIB) per cápita: -2004-



El PIB per cápita de Panamá casi duplica al PIB per cápita de Guatemala.

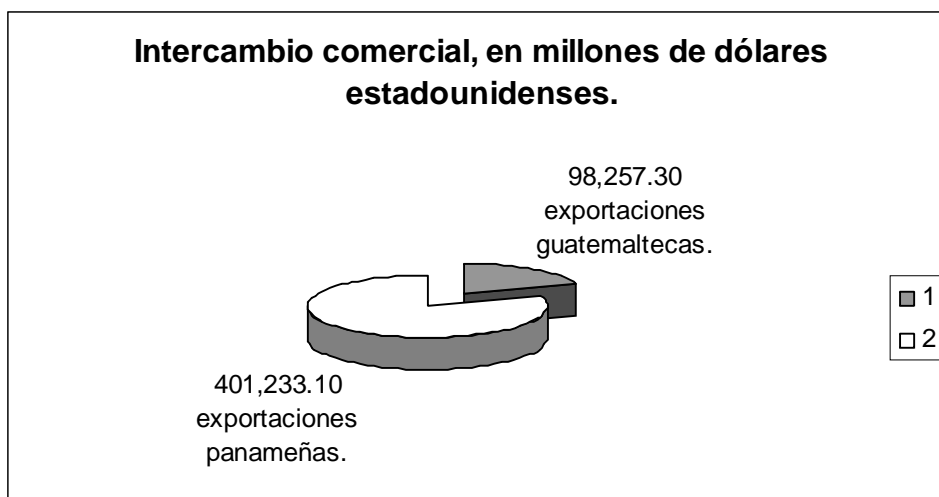
## Comercio entre ambas repúblicas, año 2000.



Las exportaciones panameñas a Guatemala triplicaron, a las exportaciones guatemaltecas a Panamá.



## Comercio entre ambas repúblicas, año 2006.



Las exportaciones panameñas a Guatemala cuadruplicaron, a las exportaciones guatemaltecas a Panamá.

### **Cambio de moneda: al lunes 11 de febrero del año 2008.**

1 Balboa = 1 Dólar estadounidense, precio de compra y venta, paridad.

7.64 quetzales = 1 Dólar estadounidense, precio de compra.

7.81 quetzales = 1 Dólar estadounidense, precio de venta.

## **CONCLUSIONES.**

- Panamá tiene una plataforma empresarial y de servicios como el Canal y el Aeropuerto Internacional de Tocumen más amplia que Guatemala.
- Panamá es una gigantesca bodega, principalmente en la Zona Libre de Colón.
- Panamá tiene una balanza comercial favorable respecto a Guatemala.
- La dinámica comercial se ve en dos sentidos: a los empresarios residentes en Panamá, y al trabajo que realizan los 157 consulados panameños en el exterior.
- Esta exigencia se manifiesta por una alta escolaridad en Panamá, 93% de alfabetización, la base para contar con personal calificado en la realización de negocios a escala internacional.
- Dar buen uso de las Relaciones Públicas dan como resultado una buena imagen y una amplia proyección.
- Las Relaciones Públicas han sido y seguirán siendo básicas en las relaciones personales.
- En el caso de los cónsules, la Relaciones Públicas es la herramienta más valiosa en el ejercicio de sus funciones.

- La buena imagen y la presencia de productos en Panamá en Guatemala se debe principalmente al trabajo que se realiza en la oficina Consular.
- El Cónsul por las atribuciones que tiene, está en contacto con muchas personas, por lo tanto, debe hacer uso de las Relaciones Públicas, para desempeñar su trabajo.
- Debe prestigiar la imagen de su país, a través de un buen trabajo, ya que los casos que le toca tratar, cada uno de ellos reviste de vital importancia.
- En las visitas realizadas a la Embajada de Panamá en Guatemala, se ha visto el desempeño del señor Encargado de Asuntos Consulares por medio de su trato amable, entregando papelería y contactando por vía telefónica a empresarios guatemaltecos con empresarios panameños para concretar negocios.
- En concreto la Oficina Consular de Panamá en Guatemala maneja las Relaciones Públicas de forma adecuada, porque no obstante lo escaso de sus integrantes, la proyección que se hace notar es enorme, dando como resultado excelentes negocios y una buena imagen de su país.
- Los medios de comunicación, con excepción la radio no se hacen presentes en el trabajo que realizan actualmente en la Oficina Consular

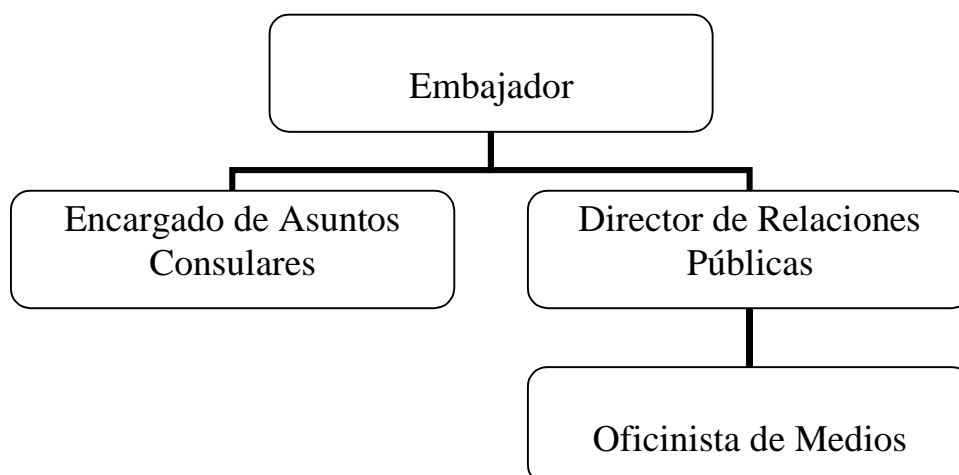
de Panamá en Guatemala, pero si las Relaciones Públicas de carácter personal.

- No obstante el uso del Internet, muchos hombres de negocios tanto de Guatemala y de Panamá prefieren como primera instancia el contacto telefónico, y después el trato personal, esto lo facilita el señor Encargado de Asuntos Consulares de Panamá por el conocimiento que tiene de las personas en los puestos de alta gerencia de ambos países.
- Aunado lo anterior a una presencia personal excelente, hace al señor Encargado de Asuntos Consulares de Panamá, un representante genuino de las Relaciones Públicas.
- Los contactos que realiza el señor Encargado de Asuntos Consulares de Panamá en Guatemala entre empresarios panameños y guatemaltecos hacen que estos sean permanentes.
- Una oficina Consular como la de Panamá tiene varias actividades, entre las que se pueden mencionar: fortalecer el intercambio comercial, cultural, ser una oficina de Registro Civil en el extranjero, la defensa de sus conciudadanos y expedir visas. La investigación se ubicó en el intercambio comercial.
- Sin embargo, tanto la oficina de Asuntos Consulares como la Embajada en general, no cuentan con una oficina de Relaciones Públicas que se

encargue de relacionarse con los medios de comunicación social, recabar información de los mismos y proyectarse en forma técnica hacia los distintos estamentos de la sociedad guatemalteca.

## RECOMENDACIONES.

- Destacar que las Relaciones Públicas dentro de la actividad Consular, son pieza clave en la realización del comercio internacional.
- De acuerdo a este criterio, dar a conocer a más personas las funciones consulares, por medio de folletos y CDS para una mejor orientación.
- Informar con regularidad a los distintos sectores de la actividad económica nacional, la evolución del comercio entre Guatemala y Panamá por medio de una publicación impresa especializada.
- Además, en esta misma publicación comunicar los últimos acontecimientos en Panamá, en cuanto, a los ramos de su economía, comercio e infraestructura física tanto del sector público como privado.
- Recomendar la creación de una oficina de Relaciones Públicas que sirva tanto a la Oficina de Asuntos Consulares como a la Embajada de Panamá en Guatemala, ya que muchas representaciones diplomáticas de los distintos países y misiones internacionales cuentan con una oficina especializada para la realización de este tipo de actividades.
- Se sugiere conformarla de la siguiente manera:



## BIBLIOGRAFÍA

1. Ali, Moi 2001  
Relaciones Públicas Exitosa  
Grijalbo, México.
2. Barrios Casasola, Cintia Beraliz  
Elementos recurrentes para el análisis de la imagen publicitaria:  
USAC, 2004.78p.
3. Biblioteca de Consulta Encarta 2003.
4. Cabezas, Horacio 1998  
Metodología de la Investigación  
Piedra Santa, Guatemala.
5. Campos Trigilio, Mario Enrique  
Mercadotecnia y Comunicación: Una relación básica para hacer  
publicidad.  
Guatemala: USAC, 1998. 110p.
6. Copa Airlines, viernes 15/02/2008.  
Atendió: señorita Marisol Morales.
7. Decreto 86-76  
Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala.  
Guatemala, mayo de 2000.
8. Embajada de Panamá en Guatemala, 15/10/2007.  
Recopilación documental.
9. Estrada Furlán, Mario Leonel  
Las Relaciones Públicas y su importancia dentro de la empresa  
moderna en Guatemala.  
Guatemala: USAC, 1975. 83P.

10. Franco Pérez, Carlos Enrique  
La investigación aplicada a las Relaciones Públicas. (Texto didáctico)  
Guatemala: USAC, 2002. 79p.
11. García de la Cruz, Karla Mariela  
Situaciones de las Relaciones Públicas en el Tribunal Supremo Electoral.  
Guatemala; USAC, 2002. 47p.
12. Garza Mercado, Ario 1991  
Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales  
Piedra Santa, Guatemala.
13. Internet.Google.monografías. 2007.
14. Internet Google.Wikipedia, la enciclopedia libre. 2007.
15. Lemus Jiménez, Rosmery  
Relaciones Públicas y gestión administrativa.  
Guatemala, USAC, 1996. 126p.
16. López Morataya, William E.  
Planificación Publicitaria y su relación con la Mercadotecnia.  
Guatemala, USAC, 2000. 117p.
17. Macomber, William 1977  
Intimidaciones de la Alta Diplomacia  
Editores Asociados S.A. México.
18. Martínez Sánchez Juan M. 2000  
Introducción General al Marketing  
Grupo Editorial NORMA, Colombia.



19. Marroquín Jiménez Edna Lissbeth  
Protocolo y Etiqueta dentro de las Relaciones Públicas  
empresariales.  
Guatemala: USAC, 2002. 98p.
  
20. Matta, Edgar 1999  
Relaciones Públicas  
Herramienta ejecutiva  
MARCA, La revista de mercadeo y publicidad  
Guatemala.
  
21. Melgar, Luis Alexander  
Psicología, Comportamiento y Carácter  
T3ra. Edición, Guatemala 2004.
  
22. Mendoza, Margarita 1997  
Las Relaciones Públicas Ayudan a Alcanzar Objetivos de  
Negocios  
MARCA, La revista de mercado y publicidad  
Guatemala, octubre.
  
23. Morales Lama, Manuel 2000  
Diplomacia Contemporánea  
Editora Centenario, S.A. República Dominicana, 2000.
  
24. Prensa Libre 24/09/2007.  
Página 21, sección: Negocios.
  
25. Real Academia Española  
Diccionario de la Lengua Española  
Espasa Calpe S.A. Madrid 1992.
  
26. Serrano Batres, Carlos Antonio  
Publicidad Y Turismo en Guatemala.  
Guatemala: USAC, 1993. 59p.
  
27. Soto, Mirna Lizeth  
Estrategias de Mercadotecnia. (Texto didáctico).  
Guatemala: USAC, 2003. 104p.

28. Stewart, Daniel K. 1970  
Psicología de la Comunicación  
Teoría y Análisis  
Paidós, Buenos Aires, Argentina.
29. Tecla & Garza  
Teoría, Métodos y Técnicas en la investigación social  
Folleto, no aparece fecha de publicación  
Textos y formas impresas.
30. Vásquez Ramos, Reynerio 2003  
Métodos de Investigación Social  
Ediciones Educativas.
31. Villatoro Díaz, Rafael  
Las Relaciones Públicas una Actividad Técnica y Científica  
Guatemala: USAC, 1978.
32. Wilcox, Dennis L.  
Phillip H. Ault  
Warren K. Agee 1986  
Public Relations  
Strategies and facts.  
Harper & Row. Publishers. New York.
33. Wilcox, Dennis L. 2001  
Relaciones Públicas  
Pearson, Addison Wesley, España, 618p.

## ANEXOS.

Guatemala, 15 de octubre de 2007.

Honorable señor Cónsul de Panamá  
Licenciado Manuel Pérez Rodríguez  
Su despacho.

Honorable señor Cónsul:

Por medio de la presente es un gusto informarle que el anteproyecto de tesis: "Las Relaciones Públicas: Caso Consulado de Panamá en Guatemala", fue aprobado el día 25 de septiembre del año en curso por la Comisión de Tesis de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a optar al grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

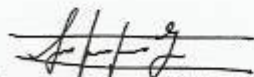
A principios del presente año, tuve la oportunidad de irle a visitar, con el objeto de realizar el trabajo de tesis, quede en darle a conocer cuando ya estuviera aprobado el anteproyecto en mención, a lo cual adjunto:

- Fotocopia de presentación.
- Fotocopia de aprobación.
- Fotocopia E-mail.

También el anteproyecto impreso con diskette, así como otro diskette relativo a datos biográficos personales y preguntas relacionadas con el desempeño de su alto cargo.

Es esta una contribución que ofrezco para fortalecer las ya magníficas relaciones entre los pueblos y gobiernos de Guatemala y de Panamá.

Con las muestras más altas de consideración y estima:



Lorena Yaneth Martínez Galindo de Luna.  
Carné 9620403.

10 calle 2-18 zona 1  
Ciudad de Guatemala 01001. Guatemala, América Central.  
Tels.2232-5943, 2251-9384. Fax 2251-9385  
Cel. 5417-3198. garcialunac@yahoo.com





**EMBAJADA DE PANAMA**  
Guatemala, C. A.

E.P.G./S.C./0295/2007  
Guatemala, 15 de agosto de 2007

Señora  
**Lorena Y. Martínez de Luna**  
E. S. M.

Respetada estudiante:

Sírvase encontrar, adjunto, la información requerida.

Le deseo muchos éxitos en la sustentación de su tesis de grado.

Sin más por el momento me despido

Muy atentamente,

Lic. Manuel A. Pérez R.  
Cónsul de Panamá en Guatemala

