

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

**“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN”**

**MYNOR RENÉ BARAHONA ORTÍZ**

GUATEMALA, AGOSTO DE 2011

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

**“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN”**

Trabajo de tesis presentado por

**MYNOR RENÉ BARAHONA ORTÍZ**

Previo a optar al título de

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Asesora de Tesis

Licenciada Floralba Pérez Folgar

GUATEMALA, AGOSTO DE 2011

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

**DIRECTOR**

M.A. Gustavo Bracamonte

**CONSEJO DIRECTIVO  
Representantes Docentes**

Lic. Julio Moreno  
M.A. Fredy Morales

**Representantes Estudiantiles**

Licda. Adriana Leticia Castañeda Morataya  
Milton Giovani Lobo Barrera

**Representantes Egresados**

Lic. Pavel Matute

**Secretario**

Lic. Axel Santizo

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Licda. Floralba Pérez Folgar, (Presidenta)  
M. Sc. Sergio Morataya, (Revisor)  
M.A. Amanda Ballina, (Revisora)  
M.A. Regina Miranda, (Examinadora)  
Licda. Sylvia Morales de Paniagua, (Examinadora)  
M.A. Walter Contreras, (Suplente)



## Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 11 de agosto de 2009

Dictamen aprobación 51-09

Comisión de Tesis

Estudiante

**Mynor René Barahona Ortiz**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante Barahona:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.4 del punto 1 del acta 04-2009 de sesión celebrada el 11 de agosto de 2009 que literalmente dice:

1.4 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al estudiante Mynor René Barahona Ortiz, carné 200017093, proyecto de tesis *DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN*  
B) Nombrar como asesor a: Licda. Floralba Pérez Folgar.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el Artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

"se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación." (lo subrayado es propio).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

M.A. Aracelly Mérida  
Coordinador Comisión de Tesis



Copia. Comisión de Tesis  
AM/Ingrid C



Guatemala, 20 de abril de 2010  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 10-2010

Estudiante  
**Mynor René Barahona Ortiz**  
Carné **200017093**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Barahona**:

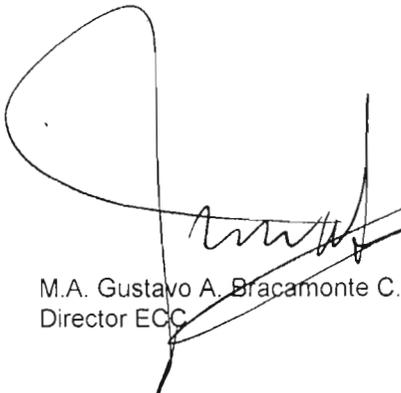
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN.**

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Licda. Floralba Pérez Folgar, presidenta.  
M.Sc. Sergio Morataya, revisor.  
M.A. Amanda Ballina, revisora.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Gustavo A. Bracamonte C.  
Director ECC



  
M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.  
archivo.  
AM/GB/Eúnice S.



Autorización informe final de tesis por terna revisora

Guatemala, 9 de Noviembre de 2010

M.A.  
Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, zona 12

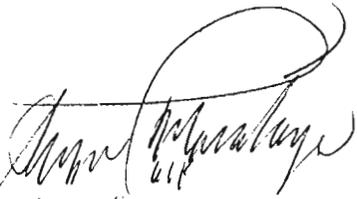
Distinguida M.A. Mérida:

Atentamente informamos a usted que el (la) estudiante Mymar Zeni Barahona  
Ortiz, carné 200017093

ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título final es  
Diagnostica y Propuesta de Relaciones Públicas  
en la Dirección General de Migración

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

ID Y ENSEÑAD A TODOS

  
Nombre y firma  
Licenciado Sergio Morataya.  
Miembro comité revisor

  
Nombre y firma  
Licda. Amanda Ballina.  
Miembro comité revisor

  
Nombre y firma  
Licda. Floralba Pérez Folgar.  
Presidente(a) comité revisor



# Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 31 de mayo de 2011  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 26-2011

Estudiante  
**Mynor René Barahona Ortiz**  
Carné **200017093**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Barahona**:

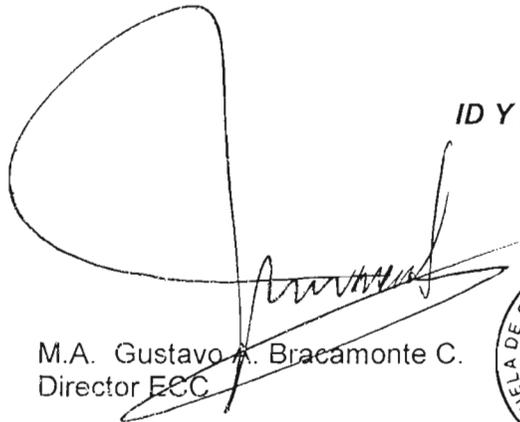
Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN**, siendo ellos:

Licda. Floralba Pérez Folgar, presidente(a).  
M.Sc. Sergio Morataya, revisor(a).  
M.A. Amanda Ballina, revisor(a).  
M.A. Regina Miranda, examinador(a).  
Licda. Sylvia Morales de Paniagua, examinador(a).  
M.A. Walter Contreras, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaría del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

  
M.A. Gustavo A. Bracamonte C.  
Director ECC

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



  
M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo  
Larissa Melgar  
AM/IEunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfonos: (502) 2418-8920  
(502) 2443-9500 extensión 1478  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)



# Escuela de Ciencias de la Comunicación

## Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 19 de agosto de 2011  
**Orden de Impresión/NR**  
Ref. CT-Akmg- No. 46-2011

Estudiante  
**Mynor Rene Barahona Ortiz**  
Carné **200017093**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Barahona**:

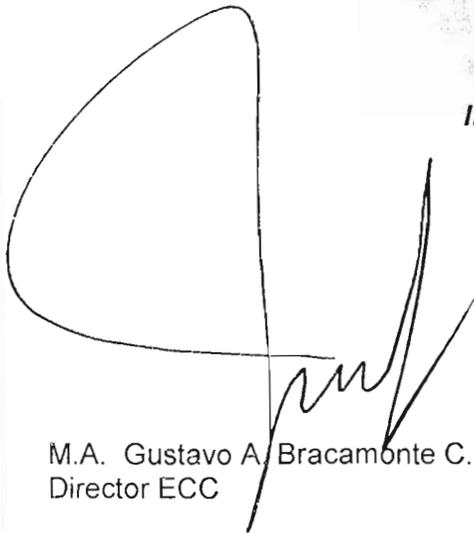
Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por el tribunal examinador**, con el título: **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que diez ejemplares impresos sean entregados en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2. Seis tesis y dos cd's en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y dos tesis y un cd en formato PDF en la Biblioteca central de esta universidad.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional egresado de esta Escuela como usted, que posee las calidades para desenvolverse en el campo de la comunicación.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



M.A. Gustavo A. Bracamonte C.  
Director ECC

Copia: archivo  
AM/GABC/Eunice S.



M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



## TRABAJO DE TESIS DEDICADO A

### **VICTORIA TERESA ORTÍZ ESTRADA (Madre Tere)**

Doy gracias a Dios sobre todo porque me ha permitido tener y haber compartido con una persona maravillosa como tú madre, gracias por darme ese amor incondicional, que no importando la distancia siempre contaba con tu apoyo moral y espiritual. Este sueño de culminar una carrera universitaria es tuyo mamá porque siempre estuvo en tu mente y corazón poder ser un profesional de Ciencias de la Comunicación y hoy te digo “Misión Cumplida”.

Te amo con todo mi corazón y aunque ahora estas al lado de Diosito, quiero que sepas que tus sabios consejos y enseñanzas siempre las llevo guardadas dentro de mí.

**Gracias Madre Tere**

## DEDICATORIA

<p><b>A Dios:</b></p>	<p>Como agradecerte por tu amor incondicional, en darme la vida y poder permitirme alcanzar este sueño que junto a ti se ha podido hacer una realidad. Gracias Dios por la fuerza y sabiduría que hoy he recibido de ti.</p>
<p><b>A mi madre Etelinda Barahona Ortiz:</b></p>	<p>Cuantas luchas hemos pasado madre, pero de todas ellas hemos salido triunfantes, hoy se da un escalón más de éxito y tus consejos, atenciones, cuidados y amor sin límites me permite decirte gracias, tu ejemplo de lucha en todo es fruto de lo que soy ahora.</p>
<p><b>A mi padre Leonel:</b></p>	<p>A pesar que no estas para ver este éxito papá, quiero que sepas que siempre te amare.</p>
<p><b>A mi hermano Alejandro Barahona:</b></p>	<p>Gracias por todo tu apoyo, siempre has estado acá cuidándome y dándome alientos para seguir adelante. Te amo con todo mi corazón.</p>
<p><b>A mi cuñada:</b></p>	<p>Marisol Zepeda Quiñonez, por darme tu apoyo y cariño muy especial. Te quiero Mucho...</p>
<p><b>A mi sobrinos:</b></p>	<p>María Alejandra, Javier Andrés y Diego Fernando, son excepcionales. Los amo con todo mi amor y gracias por quererme, agradezco a Dios por darme ese regalo único que son ustedes.</p>

<b>A mis tíos:</b>	<b>Santos Barahona y Edwin René Barahona Ortiz, por darme siempre la motivación y apoyo que siempre he tenido de ustedes, los Amo.</b>
<b>A mi familia:</b>	<b>Tíos, primos y sobrinos por siempre contar con ustedes, los quiero mucho.</b>
<b>A mis amigos:</b>	<b>El valor de una amistad no se mide por lo que tengas sino por lo que eres, han sido el motor que necesito para seguir en pie, Gracias...</b>
<b>A karlin y Martha Ofelia:</b>	<b>Que decir de unas personas maravillosas, su lealtad y honestidad son el mayor tesoro de su corazón, gracias, las quiero un montón...</b>
<b>Para alguien especial:</b>	<b>Gracias por enseñarme, aconsejarme y seguir aprendiendo de ti...es una dicha poder conocerte.</b>
<b>A mi casa de estudio:</b>	<b>Universidad de San Carlos de Guatemala y La Escuela de Ciencias de la Comunicación, por permitirme ingresar a este lugar donde viví grandes experiencias y sobre todo, darme todos los conocimientos necesarios que necesita un profesional.</b>

## INDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>iii</b>

### CAPITULO I

<b>1. Marco Conceptual</b>	<b>1</b>
1.1 Título	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación	1,2
1.4 Planteamiento del Problema	2
1.5 Alcances y Límites	3

### CAPITULO 2

<b>2. Marco Teórico</b>	<b>4</b>
2.1 Definición de Institución Pública	4,5
2.2 Dirección General de Migración	5
2.3 Definiciones de relaciones públicas	6,7
2.4 La comunicación y las relaciones públicas	7,8
2.5 Los Públicos	9,10
2.6 Diagnóstico y sus elementos	10
2.6.1 Condiciones para llevar a cabo el diagnóstico organizacional	10
2.6.2 Elementos del diagnóstico organizacional	11
2.6.3 Organización de la información	11
2.6.4 Perspectivas del diagnóstico organizacional	12

## **CAPITULO 3**

<b>3. Marco Metodológico</b>	<b>14</b>
3.1 Método o tipo de investigación	14
3.2 Objetivos	14,15
3.2.1 General	
3.2.2 Específicos	
3.3 Técnica	15
3.4 Instrumentos	15
3.5 Universo	15
3.6 Muestra	16
3.7 Procedimiento	16

## **CAPITULO 4**

<b>4. Diagnóstico y Análisis de Resultados</b>	<b>17</b>
4.1 Diagnóstico Realizado	17
4.2 Organigrama Institucional	18
4.3 Foda	19
4.4 Diagnóstico de comunicación	20
4.4.1 Definición de los objetivos de la institución	20
4.4.2 Misión, Visión de la DGM	21
4.4.3 Cultura y Clima organizacional	21
4.4.4 Diagnóstico de las causas	22
4.4.5 Determinación de necesidades	24

4.5 Gráficas realizadas a empleados	25
4.6 Gráficas realizadas a usuarios	32
4.7 Propuesta a la oficina de comunicación social	39
4.8 Medios a implementar	39
4.8.1 Capacitación interna	40
4.8.2 Identificación institucional	43
4.8.3 Divulgación de información	45
4.9 Cuadro de representación de temas para la propuesta de comunicación	46
4.10 Conclusiones	47
4.11 Recomendaciones	48
4.12 Referencias Bibliográficas	49
Anexos	

## **RESUMEN**

### **Tema:**

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN.

### **Autor:**

MYNOR RENÉ BARAHONA ORTIZ.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

### **Problema Investigado:**

¿Cómo es la comunicación interna entre el personal de oficinas centrales de la Dirección General de Migración y las relaciones públicas dirigida a los usuarios que visitan las instalaciones?

### **Procedimiento para obtener datos de información:**

Bibliografía documental, consultas por internet, elaboración de cuestionarios para las entrevistas correspondientes.

### **Resultados y Conclusiones:**

Los empleados de oficinas centrales y usuarios encuestados con respecto a la comunicación interna y servicios que ofrece la institución, indicaron que La Dirección General de Migración no cumple con ambos sistemas de información.

Así mismo manifestaron los trabajadores que necesitan capacitaciones, talleres y reuniones de trabajo para conocer a los compañeros de labores y definir bien la función que ésta entidad realiza.

Con respecto a la opinión de los usuarios comentaron que hace falta una persona para que los pueda orientar al momento de gestionar cualquier trámite que necesiten, una actualización de formularios, requisitos de residencia, horario de atención al público y el costo para obtener un documento de viaje, y otros requisitos relacionados con el mismo.

## INTRODUCCIÓN

Las relaciones públicas, son un conjunto de acciones de comunicación que permiten coordinar y sostener los vínculos con los distintos públicos, escucharlos, informarlos y persuadirlos para lograr el apoyo adecuado tanto en el presente como futuro. También son técnicas de conocimiento que abastece áreas de publicidad y administración, para complementar su desempeño en el entorno social, particular y único, que permitan acciones que puedan ser aceptadas e interpretadas por los distintos públicos, con el propósito de la utilización adecuada de los recursos que se tiene acceso.

La Dirección General de Migración, constituye una utilidad del gobierno responsable del control y la supervisión en la entrada, atención y salida de extranjeros y nacionales del o al país en materia migratoria, con el apoyo del Ministerio de Gobernación y la comunicación entre distintas instituciones del sector público que aporten para almacenar, recuperar y difundir información de registro de entrada y salida de personas a territorio nacional. De igual forma mantiene políticas migratorias para el cumplimiento de obtener un documento de viaje.

Por tanto, en esta investigación, se auxilia en las relaciones públicas, porque establece como es la comunicación interna y externa que existe en la Dirección General de Migración.

Para fines de su estructura y presentación de este trabajo investigativo se distribuyo de la siguiente forma:

**Marco Conceptual** incluye los antecedentes, la justificación, el planteamiento del problema, los alcances y límites de la investigación.

**Marco Teórico** incluye la definición de Institución Pública, Relaciones Públicas: importancia, público, comunicación; Diagnóstico y sus elementos, además de la bibliografía básica para su realización.

**Marco Metodológico** incluye el tipo de investigación, los objetivos, métodos, técnicas, diseños de instrumentos, Universo, Muestra, Procedimiento y tabulación.

**En el Capítulo cuatro** se describe el diagnóstico realizado desde instrumentos, tabulación, análisis de resultados obtenidos en la investigación, la propuesta de comunicación, las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó y por último, se incluyen las referencias bibliográficas y apéndice respectivo.

## Capítulo I

### 1. MARCO CONCEPTUAL

#### 1.1 Tema:

Diagnóstico y Propuesta de relaciones públicas en la Dirección General de Migración

#### 1.2 ANTECEDENTES

En la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, existen algunas tesis de relaciones públicas, la cuales están enfocadas en empresas del sector privado, de servicios y de instituciones gubernamentales.

Por lo cual en el área de Servicios Especiales y Tesis de la biblioteca central universitaria, se encuentra el trabajo de tesis, previo a optar el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación de la señorita Bianka Adriana Cabrera Maldonado, el cual fue realizado en el 2001. Esta investigación se titula: Diagnóstico y Propuesta de Comunicación / Relaciones Públicas del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias. Contiene la descripción detallada de los aspectos técnicos y administrativos que fueron observados en esa dependencia.

#### 1.3 JUSTIFICACIÓN

Las relaciones públicas son un conjunto de actividades efectuadas por un grupo, con el propósito de establecer y mantener buenas relaciones entre los diferentes públicos internos como externos, a fin de crear vinculaciones entre ambas partes.

Las relaciones públicas son la unidad con el público, de ahí se deriva que el tema que se trata establece relaciones entre una persona o una organización, es decir, que en las relaciones públicas su función es siempre un grupo.

El trabajador de oficinas centrales de la Dirección General de Migración tiene la necesidad de conocer más a fondo el funcionamiento de esa entidad, de igual manera el usuario que visita las instalaciones requiere ser bien recibido y comprendido, además al visitante se le pueda orientar adecuadamente en los servicios que solicite y no hacerlo sentir como un extraño.

Es por lo anterior, que se consideró necesario investigar y realizar un Diagnóstico y Propuesta de Relaciones Públicas en la Dirección General de Migración, para determinar con este estudio cómo ha utilizado la herramienta de las relaciones públicas, información y servicios que ofrece a los usuarios que acuden a ella.

#### **1.4 Planteamiento del Problema.**

Para que una institución u organización sea exitosa en sus funciones y pueda cultivar una imagen pública positiva en sus clientes y en la sociedad donde efectúa sus operaciones, necesita adjudicar diversas actividades de relaciones públicas.

Las relaciones públicas constituyen una función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las normas y procedimientos de una organización. Con referencia al público externo, las relaciones públicas deben lograr proyectar una imagen positiva y exacta, haciendo que los usuarios experimenten simpatía hacia la misma, apoyo y comprensión.

Por lo cual, la realización de un Diagnóstico y Propuesta de relaciones públicas en la Dirección General de Migración; hizo plantear las siguientes interrogantes:

1. ¿Conocen los empleados de oficinas centrales el funcionamiento de la institución?
2. ¿Cómo es la atención que reciben los usuarios que visitan las instalaciones de esa dependencia?
3. ¿Cómo comunica la Dirección General de Migración sus servicios a los usuarios?

## 1.5 Alcances y Limites

La investigación se desarrolló en las oficinas centrales de la Dirección General de Migración, durante los meses de Julio a Diciembre del año 2009.

Objeto de Estudio:

Diagnóstico y Propuesta de relaciones públicas en la Dirección General de Migración.

Ámbito Geográfico:

La investigación abarcará la Dirección General de Migración ubicada en la 6ta. Avenida 3-11 zona 4, de la ciudad de Guatemala.

Ámbito Institucional

La Dirección General de Migración (oficinas Centrales),

Ámbito Poblacional

Los empleados de oficinas centrales de dicha institución y los usuarios que visitan la misma de lunes a viernes.

Ámbito Temporal

La investigación se realizó de julio a diciembre del año 2009.

Límites

En este estudio no se incluyeron a los trabajadores que laboran día sábado y están en las diferentes delegaciones de la Dirección General de Migración. No se tomó en cuenta a otras instituciones gubernamentales, como el Ministerio de Gobernación, Ministerio de Finanzas, Superintendencia de Administración Tributaria y Dirección General de Aeronáutica Civil.

## Capítulo II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Institución Pública

Institución pública e institución civil son estructuras y mecanismos de orden social y cooperación que gobiernan el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser reducido o coincidir con una sociedad entera). Las instituciones trascienden las vidas e intenciones humanas al identificarse con la permanencia de un propósito social, y gobiernan el comportamiento humano cooperativo mediante la elaboración e implantación de reglas. (<http://espanol.answers.yahoo.com>)

El término institución se aplica comúnmente a las normas de conducta y costumbres consideradas importantes para una sociedad, como las particulares organizaciones formales de gobierno y servicio público. Como estructuras y mecanismos de orden social en la especie humana, las instituciones son uno de los principales objetos de estudio en las ciencias sociales, como sociología, ciencia política y economía. Las instituciones son un tema de estudio central para el derecho, el régimen formal para la elaboración e implantación de reglas. La creación y evolución de las instituciones es un asunto central para la historia.

Carlos Bonilla Gutiérrez (2001: p.17) Indica que el término de institución es el grupo de personas unidas y organizadas para conseguir un propósito determinado (enfoque organizacional), hasta el que la identifica como el conjunto de mecanismos por medio de los cuales los individuos participan unos con otros en relaciones estructurales más o menos persistentes (enfoque sociológico). En ambas corrientes se consideran como elementos indispensables dentro de una institución a los individuos que participan en interacción a una estructura formal básica.

De igual manera menciona que la importancia de esta definición radica en que al ubicar a la institución como un sistema social, ya la concibe como parte de un sistema mayor o suprasistema, que constituye su ambiente político, económico y social específicos.

## 2.2 Dirección General de Migración

Según lo establece la Ley de Inmigración (1979 p. 03, 04, 06, 111, 112 y 113) En el año de 1,953 las funciones de Migración y Extranjería estaban a cargo del Ministerio de Relaciones Exteriores. Posteriormente serian trasladadas al Ministerio de Gobernación, con el propósito de la aplicación de la ley de pasaportes que se encontraba contenida en la ley de extranjería, según lo establece el decreto numero 1147 de fecha, diecinueve de febrero de 1957, bajo el gobierno del General Carlos Castillo Armas.

Posteriormente, en el gobierno defacto encabezado por el General Enrique Peralta Azurdia se crea la Dirección General de Migración como dependencia del Ministerio de Gobernación el 29 de Junio de 1,964. La creación de esta dependencia se hizo necesaria dado al aumento del movimiento migratorio en el país, que ha tenido como tarea fundamental el velar porque la entrada, permanencia y salida de nacionales como extranjeros, se realice en forma pronta como eficiente. De igual manera se acuerda crear esta institución para aplicar las leyes y reglamentos que según establece el artículo primero del Decreto número 1147 del Congreso de la República.

La creación de la Ley de Migración, fue creada bajo el Decreto Número 792, denominada Ley de Inmigración con fecha treinta de abril de mil novecientos nueve.

En la actualidad, el Decreto número 95-98 del Congreso de la Republica y Acuerdo Gubernativo número 529-99, contempla la nueva Ley de Migración y su Reglamento.

## 2.3 LAS RELACIONES PÚBLICAS

Manuel M. García cita a Rex Harlow (1999: p. 57) donde Harlow opina: Las relaciones públicas son una función distintiva de la dirección que ayuda a establecer y mantener líneas mutuas de comunicación, comprensión, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos; implica la dirección de problemas o asuntos; ayuda a la dirección a mantenerse informada y a responder ante la opinión pública; define y resalta la responsabilidad de la de dirección para servir al interés público; ayuda a la dirección a mantenerse al tanto de los cambios efectivos, sirviendo como un sistema inicial de aviso para ayudar a anticipar tendencias; y utiliza la investigación y técnicas éticas y sanas de comunicación como instrumentos principales.

Manuel M. García menciona una síntesis de PUBLIC RELATIONS NEWS (1999: p.57) donde indica que: Las relaciones públicas son un instrumento de política direccional y toman en consideración los comportamientos y actitudes del público, intentan identificar las ideas y el modo de actuar de una persona individual o de una organización con intereses públicos y realizan un plano de acción concreto para conseguir el favor y la adhesión del público.

Carlos Majello es citado por Manuel M. Garcia (1999: p. 69) donde el señor Majello, autor del clásico italiano *Come fare relazione pubbliche*, dice que: El ejercicio de las relaciones públicas significa programar, dirigir, llevar de forma sistemática y profesional actividades de empresa que sirvan para comunicar eficazmente a la opinión pública lo que la empresa hace, cómo lo hace y para qué lo hace; nos ayudan también a determinar el grado de satisfacción del público al que se sirve y poder adecuarnos consecuentemente a sus exigencias y satisfacer sus legítimas expectativas.

Carlos Bonilla Gutiérrez cita a Edward L. Bernays (2002: p.2), uno de los pioneros en la consultoría en relaciones públicas, Bernays describe esta disciplina como “La ingeniería del consentimiento”, es decir una actividad orientada mas a la tolerancia que a la búsqueda del consenso, lo que la aleja de la esencia que ahora tiene, mas enfocada a la autocrítica y a la

aceptación de responsabilidad compartida entre entidades que interactúan para la solución de problemas que aquejan a una comunidad.

Jorge Ríos Szalay, (1972 p.13) cita a M. Louis Salleron, quien define: Las relaciones públicas son al principio, un conjunto de medios utilizados por las empresas a fin de crear un clima de confianza en su personal, en los medios con los cuales tiene relación y generalmente con el público, con vistas a sostener su actividad y favorecer su desarrollo. Al final son el conjunto armonioso de las relaciones sociales nacidas de la actividad económica en un clima de lealtad y de verdad.

Carlos Bonilla Gutiérrez (2002 p.04) define que la función de relaciones públicas evalúa las actitudes del público. Es una función gerencial que identifica las políticas y los procedimientos de una organización con el interés público, y que planea y ejecuta programas de acción para acrecentar el entendimiento y la aceptación de la empresa o institución por parte de sus interlocutores.

Jorge Ríos Szalay (1972 p.13) indica: Las relaciones públicas son, en sí, una función administrativa que evalúa la actitud del público, identifica la política y los procedimientos de un individuo o de una organización con el interés público, y lleva a cabo un programa de acción destinado a atraerse la comprensión y la aceptación del público.

## **2.4 La comunicación y las Relaciones Públicas**

Según indica Carlos Bonilla Gutiérrez (1988, 2001: p.32) “Para la escuela de las relaciones humanas, la comunicación es únicamente un instrumento de autoridad dentro del esquema formal de la organización. Sin embargo, reconoce la existencia de la comunicación informal ya que se percata del gran flujo de mensajes que se da entre los miembros de una organización al margen de su estructura formal.

Para esta escuela la motivación humana es un elemento que influye en la producción. Es por eso que los propósitos comunicativos en la organización consideran la satisfacción de

las necesidades de los trabajadores, la interacción entre los miembros de iguales niveles jerárquicos (comunicación horizontal) y la participación en la toma de decisiones (retroalimentación).

Carlos Bonilla Gutierrez (2002 p. 19) menciona a Eulalio Ferrer y este a su vez indica que existen tres tipos de comunicación dentro de la organización:

\* La comunicación Interna o interinstitucional. Es la que se da entre el personal de la empresa en dos direcciones: vertical descendente, como las órdenes de trabajo; vertical ascendente (los informes de actividades); y horizontal, como los memorandos interdepartamentales.

\* La comunicación externa o interinstitucional. Es la que tiene lugar entre las empresas y otras organizaciones que tienen vinculación con ella, como las empresas proveedoras, las autoridades gubernamentales, la prensa, los grupos ecologistas, etcétera.

\* La comunicación comercial. Su propósito es que la empresa informe a los potenciales clientes o usuarios sobre las características de los productos o servicios que vende, con el fin de motivar la acción de compra.

Generalmente, la función de comunicación interna está vinculada a personal o recursos humanos, la de comunicación externa a relaciones públicas y la de comunicación comercial o publicidad a mercadotecnia.

## 2.5 Los públicos

Carlos Bonilla Gutiérrez ( 2002 p. 70) cita a Carlos Navarrete que en su artículo publicado en la Revista Mexicana de Relaciones Públicas, considera que un grupo social sólo puede elevarse a la categoría de público si reúne dos condiciones fundamentales. Una de ellas es la vinculación de sus miembros en un interés común permanente y la otra su capacidad real de participación y de integración en objetivos comunes, en intereses convergentes y en tareas o propósitos de desarrollo solidario.

La Graeme Cranch es mencionado por Carlos Bonilla Gutiérrez ( 2002 p. 71), este llama a los públicos “masa de personas situadas dentro de la órbita de cualquier organismo o empresa que actúa de modo positivo hasta afectar la acción del mismo, sea por decreto legal, sea por oferta o venta de servicios en común o de artículos manufacturados. El público puede constar desde un simple grupo de personas hasta la totalidad de la población de un país”.

Carlos Bonilla Gutiérrez (2002 p. 71) menciona que algunos teóricos han dividido a los públicos de acuerdo con la cercanía e importancia de la relación con la organización. Identifican tres tipos de públicos: interno, mixtos y externos.

El público interno está integrado por aquellos individuos que integran la organización. Esto es, el personal.

Se conoce como público mixto a aquellos grupos que a pesar de no formar parte de la organización tienen intereses estrechamente ligados a la misma, como son los accionistas, sindicatos, clientes, proveedores o distribuidores.

El público externo está integrado por aquellos grupos cuya vinculación con la organización no es tan estrecha o directa y, por tanto, no se ven afectados inmediatamente por los acontecimientos que en ella tienen lugar.

En esta clasificación se incluyen las autoridades gubernamentales, los vecinos de las zonas en donde se ubica la organización, las agrupaciones gremiales, las organizaciones no gubernamentales (conocidas como ONG's), las instituciones del sector educativo, los medios de comunicación colectiva y a la comunidad en general.

## **2.6 DIAGNÓSTICO Y SUS ELEMENTOS**

Se puede definir como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros como aprovechar las segundas. ([www.miespacio.org](http://www.miespacio.org))

En el diagnóstico se examinan, mejoran los sistemas, prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles así también las producciones comunicacionales de una organización.

Para tal efecto, se utiliza una diversidad de herramientas dependiendo de la profundidad deseada y de las variables que se quieran investigar, de los recursos disponibles como de los grupos o niveles específicos entre los que se van a aplicar.

El diagnóstico no es un fin en sí mismo, sino que es el primer paso esencial para perfeccionar el funcionamiento comunicacional de la organización.

### **2.6.1 Condiciones para llevar a cabo el diagnóstico organizacional**

Para poder llevar a cabo con éxito un diagnóstico organizacional se deben cumplir algunos requisitos básicos:

- Antes de iniciar el proceso de diagnóstico es indispensable contar con la intención de cambio con el compromiso de respaldo por parte del usuario (término usado en Desarrollo Organizacional para designar a la persona o grupo directamente interesado en que se lleve a cabo una transformación en el sistema con la suficiente autoridad para promoverla). Es decir, que esté dispuesto a realizar los cambios resultantes del diagnóstico.

- El "usuario" debe dar amplias facilidades al consultor (interno o externo) para la obtención de información y no entorpecer el proceso de diagnóstico.
- El consultor manejará la información que se obtenga del proceso en forma absolutamente confidencial, entregando resultados generales sin mencionar a las personas que proporcionaron la información.
- También debe proporcionar retroalimentación acerca de los resultados del diagnóstico a las fuentes de las que se obtuvo la información.
- El éxito o fracaso del diagnóstico depende en gran medida del cliente y del cumplimiento de los acuerdos que haga con el consultor.

### **2.6.2 Elementos del diagnóstico organizacional**

Podemos dividir al diagnóstico organizacional en tres etapas principales:

- La forma en que se recolecta la información, las herramientas y los procesos utilizados.
- La metodología utilizada para recopilar la información, la cual sigue dos corrientes, los métodos usados para obtener información desde el cliente (entrevistas, cuestionarios) y los usados para obtenerla desde el consultor (observación).
- La frecuencia con que se recolecta la información, la cual depende de la estabilidad del sistema.

**2.6.3 Organización de la información**, en donde es necesario considerar tres aspectos claves:

- a) El diseño de procedimientos para el proceso de la información.
- b) El almacenamiento apropiado de los datos.
- c) El ordenamiento de la información, de modo que sea fácil de consultar.

**Análisis e interpretación de la información**, consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las cuestiones planteadas al inicio de la investigación.

#### **2.6.4 Perspectivas del diagnóstico organizacional**

El diagnóstico organizacional se divide en dos perspectivas principales, una funcional y otra cultural, cada una con sus propios objetivos, métodos y técnicas. Son complementarias entre sí y dan origen a dos tipos de diagnóstico:

a) Diagnóstico funcional.

b) Diagnóstico cultural.

##### **a) Diagnóstico funcional:**

El diagnóstico funcional (su nombre debido a una perspectiva funcionalista) examina principalmente las estructuras formales e informales de la comunicación, las prácticas de la comunicación que tienen que ver con la producción, la satisfacción del personal, el mantenimiento de la organización, y la innovación.

Usa un proceso de diagnóstico en el cual el auditor asume la responsabilidad casi total del diseño y la conducción del mismo (objetivos, métodos y la interpretación de los resultados).

##### ***Objetivos del diagnóstico funcional***

Evaluar la estructura interna formal e informal del sistema de comunicación y los diferentes canales de comunicación.

Evaluar los sistemas y procesos de comunicación a nivel interpersonal, grupal, departamental, e interdepartamental.

Evaluar los sistemas y procesos de la comunicación externa de la organización, entidades públicas y privadas con las cuales existe interdependencia.

Evaluar el papel, la eficiencia y diferencia como la necesidad de la tecnología de la comunicación organizacional.

Evaluar el impacto que tienen los procesos de comunicación en la satisfacción en el trabajo, en la productividad, en el compromiso y el trabajo en equipo.

## **b) Diagnóstico cultural**

El diagnóstico cultural es una sucesión de acciones cuya finalidad es descubrir los valores y principios básicos de una organización, el grado en que éstos son conocidos y compartidos por sus miembros y la congruencia que guardan con el comportamiento organizacional.

### ***Categorías de análisis del diagnóstico cultural***

Los valores y principios básicos de una organización pueden determinarse a través de los campos en que se manifiestan, por lo que mientras más manifestaciones culturales se analicen, más rico y acertado resultará el diagnóstico.

Las manifestaciones conceptuales y simbólicas están constituidas por las siguientes categorías y elementos:

**Espirituales:** Ideología / filosofía, símbolos, mitos e historia.

**Conductuales:** Lenguaje, comportamiento no verbal, rituales y formas de interacción.

**Estructurales:** Políticas y procedimientos, normas, sistemas de status internos, estructura del poder.

**Materiales:** Tecnología, instalaciones, mobiliario y equipo.

## Capítulo III

### 3 MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método o tipo de investigación.

Para desarrollar esta investigación se utilizará el método funcionalista el cual permite estudiar los fenómenos sociales, es decir, las funciones que cumplen las instituciones o estructuras sociales. ([www.google.com/](http://www.google.com/) método funcionalista).

De igual manera se utilizará el método estadístico, según Reynero Vásquez Ramos (2006 p. 40) indica que consiste en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, su tabulación, representación e interpretación y, utiliza varias técnicas como la entrevista, encuesta o el censo. Para la representación de datos utiliza cuadros y gráficas.

Además se utilizará la técnica de observación, donde nuevamente Reynero Vásquez Ramos (2006 p. 80) establece que es en ver los hechos y fenómenos que se desean estudiar. También entrarán en la observación el uso de nuestros diversos sentidos para captar en forma más completa las cosas que observamos.

#### 3.2 Objetivos

##### 3.2.1 General:

- Realizar un diagnóstico de comunicación interna y externa en oficinas centrales de la Dirección General de Migración.

### 3.2.2 Específicos:

- 📌 Analizar la atención que reciben los usuarios que visitan las instalaciones.
- 📌 Observar de qué forma comunica la Dirección General de Migración la información de los servicios que presta a los usuarios.
- 📌 Determinar las causas / problemas que interfieren en la correcta comunicación del personal que labora en la Dirección General de Migración.
- 📌 Realizar una propuesta de comunicación para mejorar las relaciones públicas internas y externas en oficinas centrales de la institución.

### 3.3. Técnica.

Cuestionarios, guía de observación, y encuestas.

### 3.4 Instrumento.

Recopilación Bibliográfica, cuadros estadísticos (gráficas) y análisis de contenido.

### 3.5 Universo.

Para determinar el universo se consultó a la subgerencia de Recursos Humanos de la DGM, la cual proporcionó los datos de la cantidad de trabajadores que laboran en oficinas centrales. El universo se dividió así:

Los empleados de oficinas centrales encuestados fueron 120 comprendidos entre el primer mes y los 25 años de laborar en dicha dependencia lo que constituye el 100% del universo.

Para determinar la muestra de los usuarios que visitan las instalaciones, de la DGM, se consultó al subgerente de Logística y Seguridad Interna, al Ingeniero, Pedro Francisco Echeverría Cardona, quien dio a conocer con base a los datos digitales y manuales que se tienen en esa subgerencia las personas que visitan cada mes las instalaciones. Cuyo promedio asciende a 600 personas.

### 3.6. Muestra.

Se encuestó a 60 usuarios que visitan las instalaciones, el cual determina el 10% del universo entrevistado (600 visitantes), el tipo de muestra utilizada en el estudio fue Aleatoria Simple, es decir, permite homogenizar la muestra y los cálculos consiguientes, resultan con mayor riqueza y representatividad.

### 3.7 Procedimiento.

Las encuestas se realizarán por medio de dos tipos de cuestionarios de 5 preguntas cada uno, el primero dirigido a empleados de oficinas centrales de la institución, el segundo a usuarios que visitan las instalaciones. De igual manera, los resultados de las encuestas serán representados por gráficas y tendrán su análisis correspondiente.

## Capítulo IV

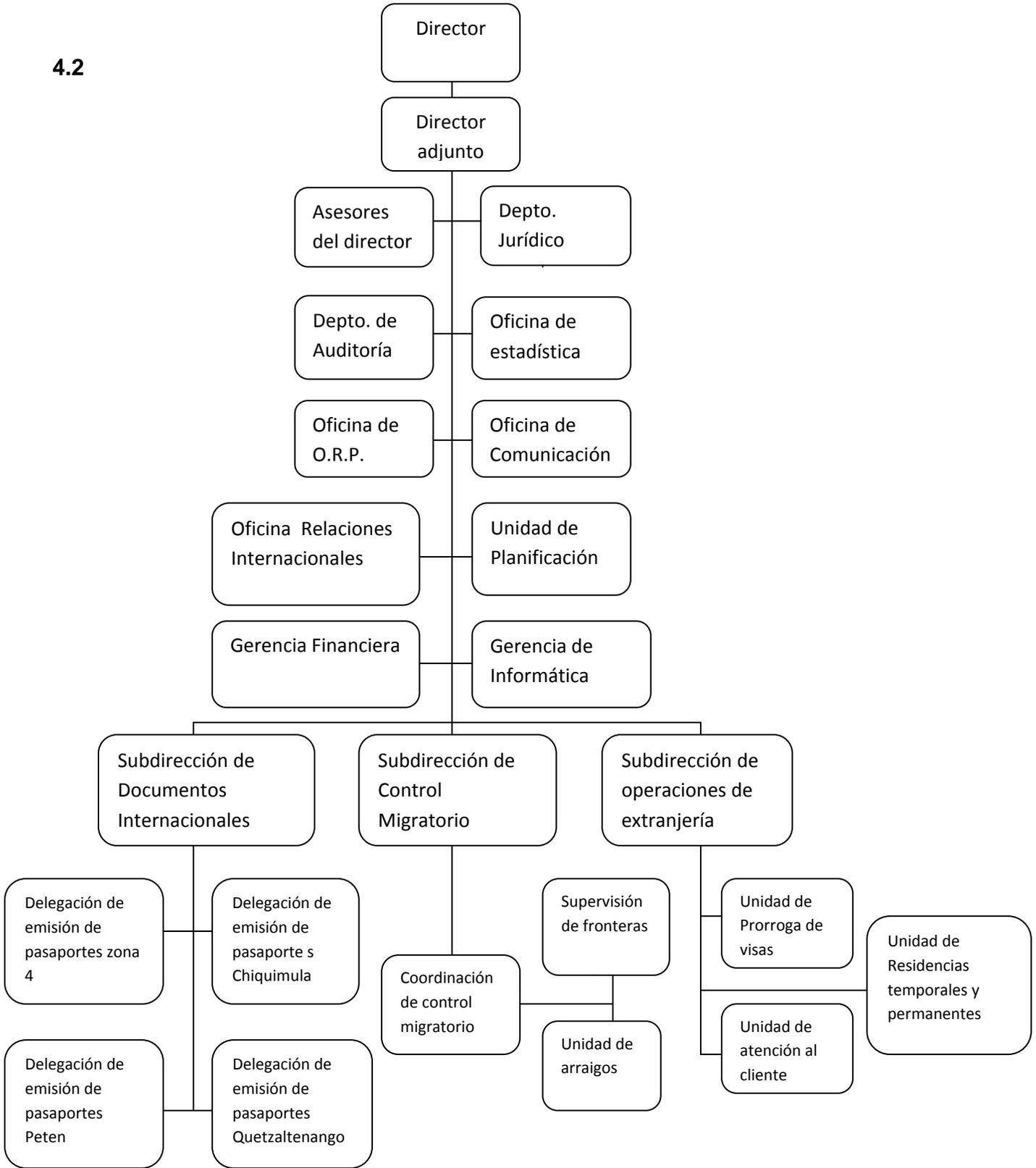
### 4. DIAGNÓSTICO Y ANALISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Diagnóstico Realizado

La ubicación organizacional del personal administrativo de la Dirección General de Migración en oficinas centrales, se distribuye en las Gerencias, Subdirecciones, Departamentos, Unidades y oficinas, los cuales fueron objeto de estudio y son los siguientes:

1. Director y Director Adjunto
2. Departamento Jurídico
3. Departamento de Auditoría Interna
4. Oficina de Estadísticas, Estudios y Políticas Migratorias
5. Oficina de Comunicación Social
6. Oficina de Relaciones Migratorias internacionales
7. Oficina de Responsabilidad Profesional
8. Subdirección de documentos de identificación internacional
9. Subdirección de Control Migratorio
10. Subdirección de Operaciones de Extranjería
11. Gerencia Administrativa y Financiera
12. Gerencia de Informática

4.2



**Organigrama Institucional  
Dirección General de Migración**

Previo a realizar el diagnóstico dentro de la entidad pública se elaboró un análisis por medio de un FODA de la institución.

4.3 FODA	
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocida trayectoria como institución.</li> <li>2. Delegaciones en todo el país.</li> <li>3. Tener 12 unidades de atención al público.</li> <li>4. Experiencia en la administración pública y asuntos migratorios.</li> <li>5. Atención a visitantes extranjeros y locales para facilitarles los documentos de viaje o residencia.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir apoyo de otras instituciones para mejorar el control migratorio.</li> <li>2. Dar capacitaciones constantes al personal para mejorar el servicio.</li> <li>3. Informar por volantes, los cambios hechos en formularios para obtener una residencia en el país.</li> <li>4. Poder ser una institución estatal modelo en su atención al visitante.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de tecnología y recursos para desempeñar un mejor trabajo operativo y administrativo.</li> <li>2. Poca comunicación entre Jefes de unidades.</li> <li>3. Falta de comunicación entre empleados para dar mejor servicio.</li> <li>4. Atrasos en la aprobación de residencias para extranjeros.</li> <li>5. Instalaciones inadecuadas para mejor funcionamiento de la entidad.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actitud negativa en el concepto que el personal tiene de la institución.</li> <li>2. Poco personal de atención al visitante para dar trámite a los documentos de viaje y residencia.</li> <li>3. Cambio constante de autoridades superiores.</li> <li>4. Sector peligroso en ubicación de oficinas centrales para empleados y visitantes.</li> </ol>

#### **4.4 Diagnóstico de Comunicación**

La Dirección General de Migración (DGM), inició como una dependencia del Ministerio de Gobernación el 29 de Junio de 1,964 bajo el gobierno defacto que presidia el General Enrique Peralta Azurdia en el año de 1,963.

La creación de esta dependencia se hizo necesaria dado al aumento del movimiento migratorio en el país y la cual esta entidad tiene como tarea fundamental el velar porque la entrada, permanencia y salida de extranjeros y de nacionales, sea legal.

La DGM está integrada por 120 trabajadores en oficinas centrales que se encuentra ubicada en la 6ta avenida 3-11 zona 4, ciudad capital. Esta institución cuenta con 22 delegaciones en todo el país que se encargan de llevar el registro y control de entrada, permanencia y salida de extranjeros y nacionales en el país.

##### **4.4.1 Definición de los Objetivos de la Institución**

Garantizar un eficaz ordenamiento migratorio, regulando la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional, así como la permanencia de estos últimos en nuestro país.

Dar a conocer que las disposiciones de la ley son de orden público y su observancia se extiende a todas las personas nacionales y extranjeras, exceptuándose a los funcionarios diplomáticos y consulares extranjeros, a los representantes o funcionarios de otros Estados y a funcionarios de Organismos Internacionales acreditados en el país y sus familias, mientras permanezcan en sus funciones. Ellos estarán sujetos a la ley y a las disposiciones de los Convenios, Acuerdos y Tratados Internacionales de los que Guatemala sea parte.

En resumen, se puede decir que el objetivo de la DGM es tener todos los registros de las personas que deseen salir y entrar a Guatemala, sean estos nacionales o extranjeros. Además todos aquellos funcionarios junto a sus familias de otros países que deseen tener una permanencia legal en el país, tendrán que cumplir con lo que establece la Ley de Migración y acuerdos internacionales, con el fin de tener un control en materia migratoria.

#### **4.4.2 Misión, Visión de la DGM**

##### **MISIÓN:**

Ser una institución de seguridad, encargada de controlar, verificar y garantizar a nacionales y extranjeros, su entrada, permanencia y salida del territorio nacional.

##### **VISIÓN:**

Ser una institución de servicio, con principios y valores, eficiente y eficaz, apegada a la ley, para el desarrollo de las políticas migratorias.

#### **4.4.3 Cultura y Clima Organizacional**

De acuerdo a lo observado dentro de la Dirección General de Migración (DGM), específicamente en oficinas centrales y según el estudio realizado dentro de dicha entidad, se logró determinar que el personal que labora dentro de esta dependencia no conoce 100% las actividades de la institución, su misión, visión, objetivos y así mismo el funcionamiento que se desarrolla en ella.

Además, los empleados no informan correctamente la labor que en materia migratoria realiza la institución y se sienten a la vez poco identificados.

En referencia a la imagen que refleja la institución ante la sociedad, los usuarios y el personal que labora en oficinas centrales; en términos generales se considera inadecuada. Debido a la visita que diariamente realizan las personas a esta entidad, por lo tanto no ven con buenos ojos el trabajo efectuado en referencia a la información de los servicios que ofrece.

La falta de inducciones por parte de los coordinadores de capacitación en esa entidad y los medios de comunicación utilizados se puede denotar que no son los indicados para que el personal tenga el conocimiento necesario acerca de cómo funciona la Dirección General de Migración.

Las reuniones entre Jefes superiores son los medios más utilizados para dar a conocer las informaciones dentro de la institución; el correo electrónico interno y el teléfono aunque en menor escala también son requeridos. Sin embargo, el uso de la tecnología adecuada aún no se ha implementado.

#### **4.4.4 Diagnóstico de las Causas**

Descripción de los principales problemas de comunicación:

##### ***a) Comunicación interna:***

Los jefes inmediatos no reciben correctamente los avisos, reuniones y actividades debido al incremento de trabajo que realizan, lo cual, perjudica ya que reciben la información distorsionada e incompleta.

El motivo es la inexistencia de un medio comunicativo eficaz dentro de la institución que informe los temas que se trataron durante una reunión y de esa manera mantener comunicar a todos los miembros del departamento o unidad.

De tal manera que ayude a retransmitir a todos los trabajadores de oficinas centrales la información que previamente se realizó entre las autoridades de la entidad.

##### ***b) Responsabilidades de los trabajadores:***

Existe deficiencia en el área de comunicación interna ya que el trabajador no informa a los visitantes de los servicios que ofrece la Dirección General de Migración.

El trabajo atrasado perjudica a los futuros empleados que serán contratados y a los ya existentes, esto conlleva una deficiencia y mala organización en los controles administrativos y operativos dentro de entidad por parte de las autoridades superiores encargadas de la institución.

La Dirección General de Migración está en la obligación de cumplir sus tareas con responsabilidad en una atención adecuada a los usuarios y con las demás instituciones que requieran información de la misma, ya que su incumplimiento en este aspecto perjudica de forma directa a las mismas autoridades.

**c) Las vías de comunicación:**

Existe una comunicación interpersonal deficiente de empleados a Jefes Inmediatos y estos a su vez con Jefes Superiores, esto indica que hay situaciones desconocidas entre el compañero de labores y la institución en general.

Falta de comunicación personalizada y directa para con los trabajadores de Migración.

Las jerarquías y las distancias comunicativas, que aunque no son significativas son factores que influyen en la falta de comunicación y el conocimiento básico de la institución que debe tener cada trabajador.

El personal no conoce y no se relaciona laboralmente con integrantes de otras instituciones y si lo hace es muy poco, esto crea un ambiente de desconfianza que impide expresar opiniones y dudas en referencia a la información que deben comunicar cuando sea necesario.

En este estudio se determinó que la comunicación más utilizada fue la verbal y a pesar de ser pocos los integrantes en las oficinas centrales surgen tergiversaciones.

Por consiguiente es necesario que todos puedan estar informados de las metas alcanzadas, del estatus de calidad laboral ejecutado dentro de la entidad, además de conocer que existe la unidad de capacitación interna para dirigirse a ella, con el fin de apoyarse en información institucional que requiera el trabajador.

Otra causa es la falta de tecnología y de recursos que puedan ayudar a crear un mejor ambiente institucional para facilitar las labores, como poder realizar evaluaciones de conocimiento laboral que el empleado realiza en su departamento, con el propósito de mejorar la calidad del trabajo realizado diariamente y determinar el rendimiento.

#### **4.4.5 Determinación de Necesidades**

En base al estudio realizado dentro de Oficinas Centrales de la Dirección General de Migración, podemos decir que entre las principales necesidades existentes dentro de ésta entidad se encuentran:

- 📌 Buscar un medio eficaz para comunicar a los trabajadores acerca de las actividades que se van a realizar así como de los cambios administrativos que puedan darse. La comunicación verbal por sí sola no es eficaz, por lo que necesita ser complementada y sustentada con otros recursos comunicacionales.

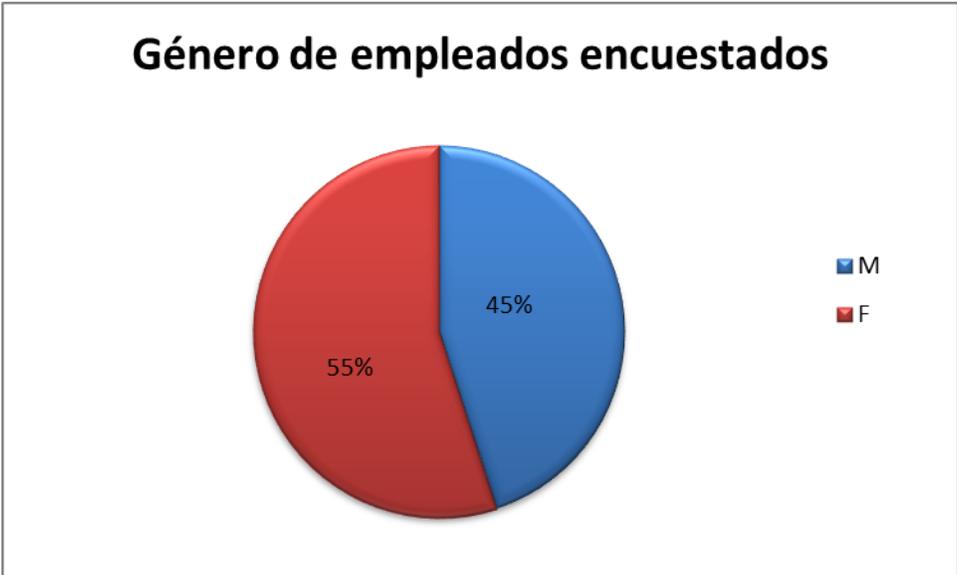
De tal manera que, debe de reforzarse la comunicación interna que existe entre los jefes inmediatos y jefes superiores, sin que esto represente desviaciones en el orden jerárquico de la institución. Además, es necesario que se respete y se trabaje en base al organigrama institucional previamente establecido.

- 📌 Organizar e implementar un plan de trabajo útil y práctico dentro del departamento o unidad, con el objetivo de que la labor diaria no se acumule y retrase.
- 📌 Motivar a los empleados a que se comprometan con su trabajo que realizan dentro de la Dirección General de Migración y de esta forma lograr una mejor atención e información a los usuarios que visitan las instalaciones para recibir una orientación adecuada de las gestiones que requieran en el momento.
- 📌 Que se establezca un plan motivacional a través del cual los usuarios se sientan involucrados dentro de la institución y se consideren parte fundamental dentro del desarrollo de la misma.

**4.5 Análisis de Encuesta realizada a empleados de la Dirección General de Migración.**

**Gráfica “A”**

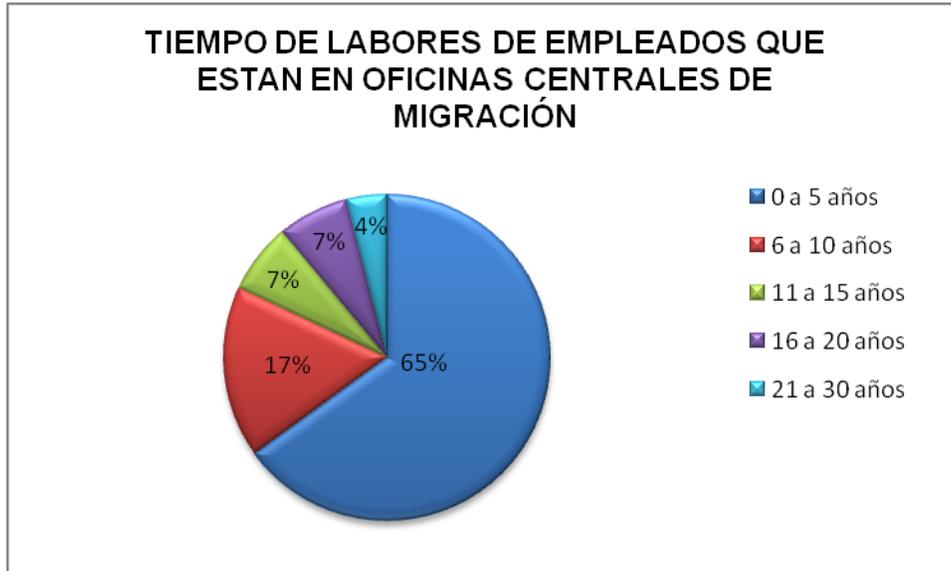
Se presenta a continuación el análisis de los resultados en las encuestas realizadas en la Dirección General de Migración. Gráficas del Diagnóstico realizado



Fuente: elaboración propia

El total de los empleados entrevistados fueron 120 lo que refleja 45% del género masculino y el 55% del género femenino para un total del 100%.

**Gráfica "B"**



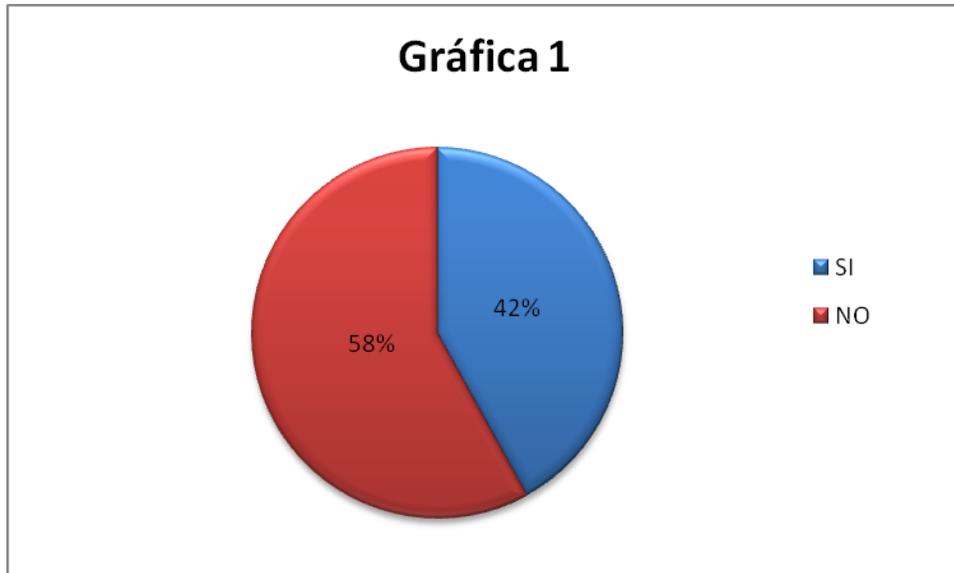
Fuente: elaboración propia

Esta gráfica determina el tiempo laboral de cada uno de los trabajadores que se encuentran en las oficinas centrales de la Dirección General de Migración; desde 0 a 5 años y de 21 a 30 años respectivamente.

Existe una cantidad elevada de trabajadores que no superan los 5 años de laborar dentro de la institución, esto indica poder capacitarlos adecuadamente a este personal para que estos puedan adquirir los conocimientos y conocer el funcionamiento en la entidad en la cual se desempeñan diariamente; por la atención a extranjeros como nacionales y brindarles la orientación correcta cuando estos lo requieran.

Las primeras 5 preguntas fueron realizadas a personal de oficinas centrales de la Dirección General de Migración.

**1. ¿Conoce el funcionamiento en los servicios que presta la Dirección General de Migración a los usuarios que visitan las instalaciones de esta entidad?**

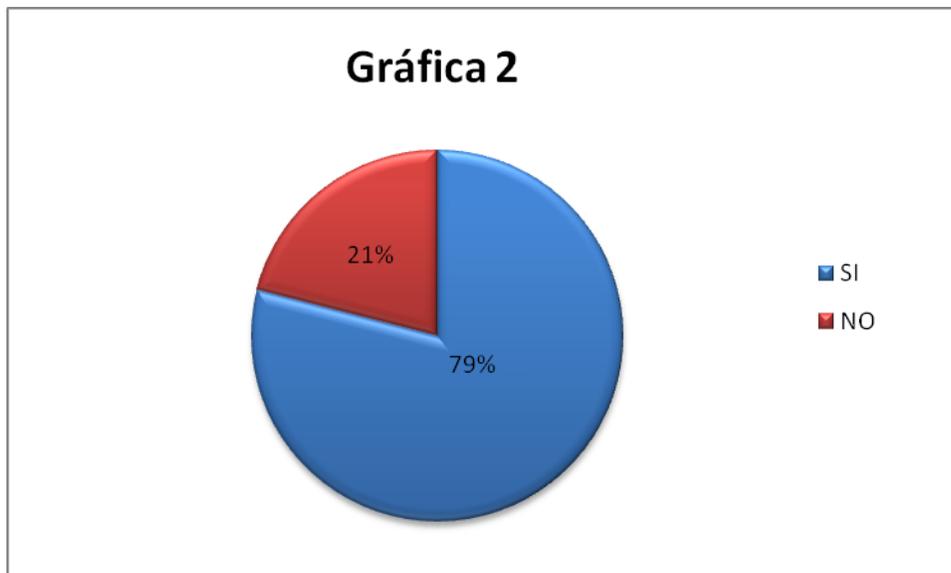


Fuente: elaboración propia.

La gráfica refleja el 58% que No conoce el funcionamiento que esta institución realiza en sus funciones dentro de oficinas centrales. El 42 % Sí indica que conoce el funcionamiento. Lo cual determina que falta información a los trabajadores de esta dependencia para conocer los servicios que esta dependencia presta a los usuarios.

En el año 2009 ha reflejado que el porcentaje de empleados internos no ha tenido el conocimiento del funcionamiento en la institución que trabajan, por tanto el desempeño en sus labores y atención a los usuarios es negativo y es necesario capacitarlos en referencia a este tema y evitar a largo plazo una perjudicial imagen institucional.

**2. ¿Desarrolla usted alguna actividad que fortalezca la comunicación entre compañeros de trabajo?**

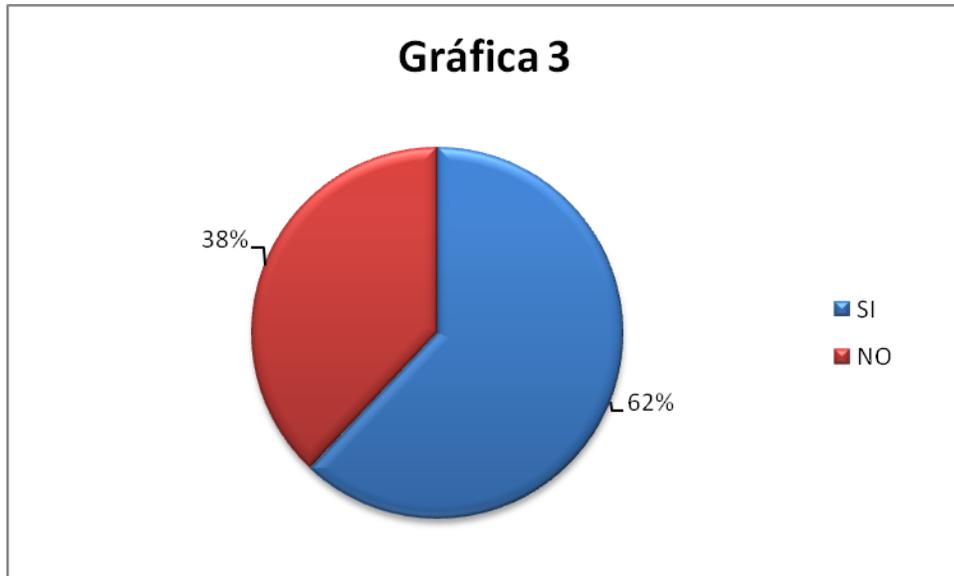


Fuente: elaboración propia.

79% respondió SI y solo el 21% indica NO, lo cual refleja en esta gráfica que los empleados en su mayoría si realizan alguna actividad que ayuda a la comunicación con sus compañeros de trabajo.

Dentro de la actividad que fortalece la comunicación entre los empleados de esa dependencia se encuentra realizar una reunión cada 15 días entre los compañeros de la unidad o departamento para determinar las fortalezas o deficiencias en materia laboral y proponer alternativas para mejorar el trabajo designado a cada persona.

**3. ¿Conoce la función que realiza su compañero de trabajo dentro del departamento, unidad u oficina que usted labora?**



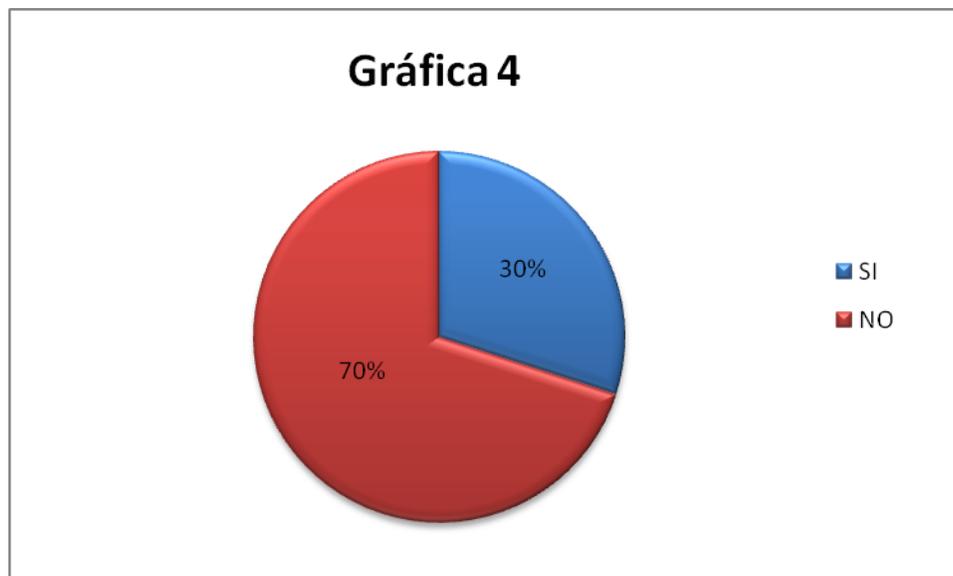
Fuente: elaboración propia.

Un 62% respondió SI, el 38% respondió NO; lo cual en la gráfica presentada indica que la mayoría de empleados conoce la función de su compañero en la sección que labora.

La buena comunicación interna entre los empleados permitirá desarrollar una mejor labor en las funciones realizadas, esto ayudará en el servicio y la atención a los usuarios que llegan a esta dependencia y tener una orientación correcta en los servicios requeridos.

Los Jefes inmediatos de cada departamento, unidad o sección serán los enlaces indicados con el personal que tengan a su cargo, sea para informar de cambios internos o mejorar la calidad en el trabajo.

#### 4. ¿Recibe capacitaciones en materia de temas Migratorios u otros?

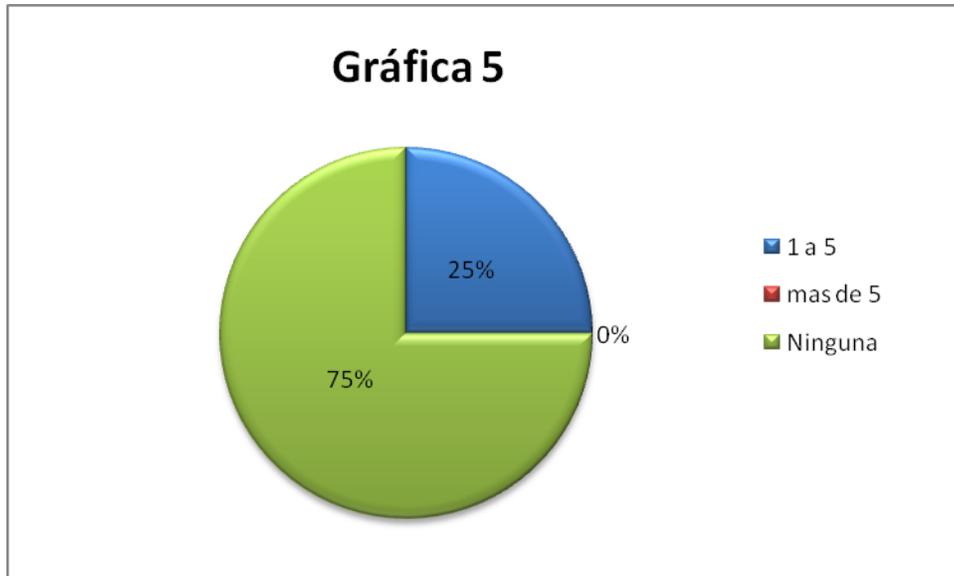


Fuente: elaboración propia.

El 30% dijo que Sí recibe capacitaciones, sin embargo, el 70% indicó que NO recibe ningún tipo de capacitación, lo cual determina la poca inducción en temas migratorios u otros, que reciben los empleados de oficinas centrales.

Las capacitaciones, talleres y reuniones de trabajos son algunos temas que permitirán conocer los temas migratorios, su actualización y el apoyo de otras instituciones gubernamentales que coadyuven proponer controles y sistemas para el registro de las entradas y salidas tanto extranjeros como de nacionales, de tal manera que se facilite el sistema de información pública.

**5. En caso negativo o afirmativo ¿cuantas capacitaciones o cursos recibe al año?**



Fuente: elaboración propia.

El 25% comentó que recibe de 1 a 5 capacitaciones, 0% no recibe más de 5 inducciones y el 75% indica que no recibe ningún curso, como se ve reflejado en la gráfica.

Las relaciones públicas son la función directiva que establece y mantiene relaciones mutuamente beneficiosas entre una organización y los públicos de los que depende su éxito o fracaso.

Buenas relaciones públicas internas aprueban la buena comunicación entre los trabajadores y se nutre de las capacitaciones, talleres y cursos que complementarían el éxito en el desempeño laboral de los empleados y servicios hacia el público externo.

#### 4.6 Análisis de Encuesta realizada a usuarios que visitan la Dirección General de Migración.

Gráfica "A"



Fuente: elaboración propia.

El total de usuarios entrevistados fueron 60, lo que representa el 10% de los visitantes que llegan a las oficinas centrales de la Dirección General de Migración. La presente gráfica refleja un 60% del género femenino y un 40% masculino para un total del 100%.

**Gráfica "B"**

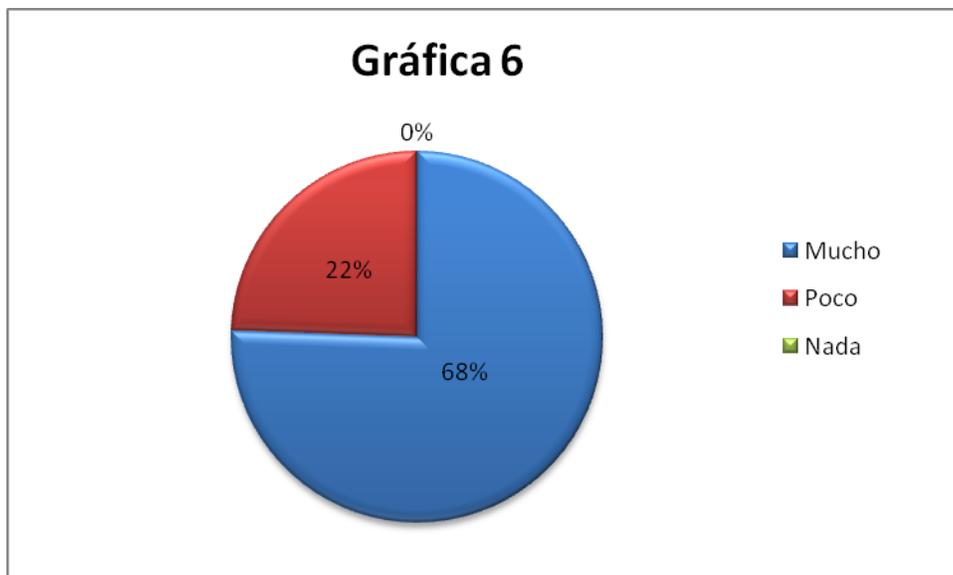


Fuente: elaboración propia.

Esta gráfica representa el 55% de usuarios comprendidos entre 26 a 35 que visitan con frecuencia las oficinas centrales de la institución, el 28% edades entre 36 a 45 y un 17% corresponde a la población más joven entre 18 a 25 años que llegan a la entidad.

Las preguntas que se presentan a continuación, fueron realizadas a los usuarios que visitan las oficinas centrales de la Dirección General de Migración.

### 6. ¿Visita con frecuencia las Oficinas Centrales de la Dirección General de Migración?



Fuente: elaboración propia.

El 68% SI visita con frecuencia esta institución para requerir cualquier servicio que el usuario necesite, 22% indica que pocas veces visita estas instalaciones.

El compromiso de la Dirección General de Migración es mejorar el acceso a la información y su actualización por todos los medios acerca de los servicios, actividades, seminarios o capacitaciones que ayuden a crear ese clima de confianza para los visitantes y la satisfacción de ser bien atendidos.

## 7. ¿Como es la atención que recibe al visitar esta institución?

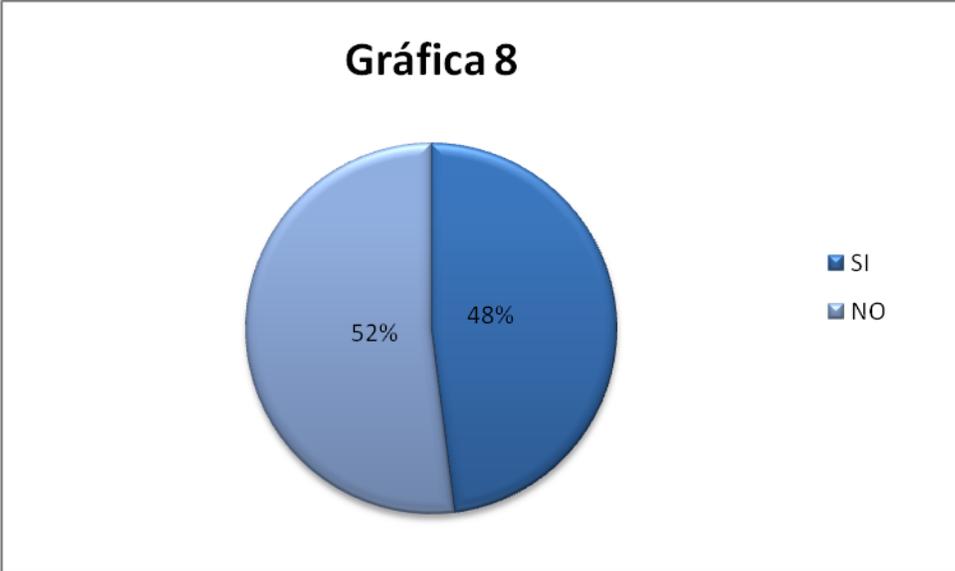


Fuente: elaboración propia.

El 40 % dijo que la atención en esta dependencia es buena, el 43% indicó que es regular y solo el 17% comentó que es mala.

Los resultados reflejados en la gráfica, son una oportunidad para mejorar aquellas deficiencias que aún puedan existir en el servicio a las personas que visitan las oficinas centrales de Migración.

**8. ¿El empleado de Migración le informa correctamente de los servicios que usted solicita en ese momento?**



Fuente: elaboración propia.

48% indicó que SI es informado correctamente cuando solicita algún servicio de la institución, pero el 52% indica que No se informa. Por tanto, es necesario que los trabajadores que atienden público tengan mejor capacidad y conocimiento de la información que proporcionan, ya que esto puede afectar en un grado mayor la imagen institucional.

Las relaciones públicas son al principio, un conjunto de medios utilizados por las empresas a fin de crear un clima de confianza en su personal, con vistas a sostener su actividad y favorecer su desarrollo, este motivo, permite evaluar la manera de cómo los usuarios se informan de los servicios que ofrece Migración por medio de sus empleados.

**9. ¿Es informado con anterioridad por medio de la institución acerca de algún cambio o actualización en los servicios que esta dependencia ofrece?**

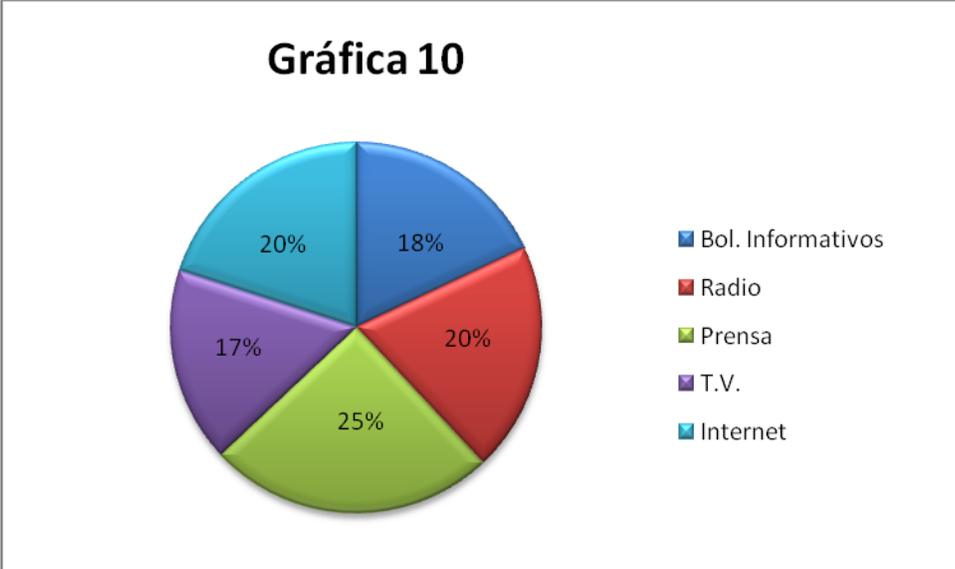


Fuente: elaboración propia.

Un 20% es informado de parte de la institución de cambios administrativos o actualización de servicios a los usuarios, pero el 80% de los entrevistados indicaron que no son informados por ningún medio.

Ello determina que es necesario dar información de los cambios administrativos y operativos que realiza esta dependencia. El público externo de una organización es numeroso por lo que no es correcto omitir los comentarios de las personas.

**10. En caso negativo de su respuesta anterior, ¿qué medio considera usted debe de utilizarse para informar al público de los cambios o actualizaciones en los servicios que da la Dirección General de Migración?**



Fuente: elaboración propia.

20% indicó que el internet y la radio son buenos medios de comunicación para informar de los diferentes cambios que puedan suscitarse en la institución, el 25% considera a la Prensa escrita. El 17% muestra a la televisión y el 18% sugieren los boletines informativos.

Se concluye que las y los usuarios de la Dirección General de Migración, manifiestan interés por las actividades que realiza la misma, prefiriendo un 65% que se comuniquen a través de boletines, radio y prensa.

Estas dependencias deben cada vez otorgar mayor importancia a las comunicaciones dentro de sus estructuras. Esto permite crear y afianzar una imagen institucional y corporativa que proporcione coherencia a todos los mensajes que se emiten.

Los diferentes tipos de instituciones utilización la comunicación interna y externa para dar a conocer las actividades que desarrollan o los servicios que prestan, con la finalidad de crear una imagen positiva en la sociedad.

#### **4.7 Propuesta a la oficina de Comunicación Social**

Al realizar el diagnóstico y el análisis de resultados obtenidos de la encuesta realizada, se crea la necesidad de poder desarrollar métodos que permitan fortalecer las relaciones públicas a nivel interno como externo, tomando en cuenta tres aspectos fundamentales:

1. Capacitación Interna.
2. Cursos de identificación institucional.
3. Divulgación a la población en general acerca de los servicios y cambios que estos puedan surgir en esta dependencia.

#### **4.8 Medios a implementar:**

Los medios de comunicación adecuados para utilizar en estos aspectos se seleccionaron del diagnóstico realizado.

#### **4.8.1 Capacitación Interna**

##### **a) Talleres:**

Ejecutar actividades teórica-prácticas en cada sección de la institución, a efecto que el personal de oficinas centrales se identifique de forma plena con los procesos y funciones que La Dirección General de Migración lleva a cabo.

Estos talleres se realizarán de la siguiente manera:

Una vez por mes iniciando en Febrero de 2011 y finalizando en Noviembre del mismo año. Esta actividad se realizará en el hotel ramada de la zona 4 el último viernes del mes programado en horario de 14:00 a 16:00 horas.

El desarrollo de cada taller es dar a conocer los procesos y funciones que cada unidad o departamento realiza para tener mejor funcionamiento dentro de la institución. El taller impartido debe seleccionarse grupos de 6 personas en cada departamento desde el primer nivel hasta el octavo piso.

Los expositores en estos talleres serán los jefes o coordinadores de cada departamento o unidad los cuales realicen dicha charla.

##### **b) Cursos de Temas Migratorios:**

La capacitación y ayuda técnica del profesional es necesario para involucrar al personal en temas de regularizaciones, normas, leyes y controles migratorios que esta Dirección General conlleva en su ley actual, a fin de cumplir la obtención de documentos de viaje y los cambios que estos puedan tener.

Estos cursos debe establecer los siguientes pasos:

1. Realizarlos cada 2 meses, iniciando en el mes de Marzo del 2011 finalizando en el mes de Agosto del 2012.
2. Seleccionar a grupos de 6 empleados por departamento para iniciar el curso.
3. Los temas a impartir serán:
  - Reformas en los temas de tratados y convenios internacionales para el ingreso de personas y salida de estas del o al país que están contemplados en el convenio centroamericano CA-4.
  - Identificación de documentos internacionales para determinar su falsedad o autenticidad.
  - Establecer que ciudadanos centroamericanos y de otros países tienen libre movilidad por el territorio CA-4, dando a conocer sus restricciones como ventajas.

Participación de Expositores:

- Director o coordinador del Ministerio de Relaciones Exteriores, específicamente de la Dirección General de asuntos consulares y migratorios que sea experto en el tema.
- Subdirector de Control Migratorio de la Dirección General de Migración, para que explique los controles que se realizan en cada una de las delegaciones fronterizas de esta entidad.
- Jefe o coordinador del departamento Jurídico de la Dirección General de Migración para explicar cómo se pueden identificar documentos de viaje falsos o auténticos.

Estos cursos a realizarse en el Hotel Ramada de la zona 4, el último miércoles de los meses establecidos en horario de 9:00 a 13:00 horas.

### **c) Reuniones de Trabajo:**

Establecer periódicamente reuniones entre Jefes inmediatos y Superiores de oficinas centrales, así como un representante de cada delegación fronteriza. Para tener coordinación en las funciones que se realizan, de tal manera mejorar la comunicación entre estos y actualizaciones en su trabajo.

Estas reuniones de trabajo realizarlas en oficinas centrales en salón de reuniones del despacho superior el primer lunes de cada mes por el tiempo de 6 meses iniciando en el mes de abril en horario de 9:00 a.m. a 13:00 p.m. lo cual permitirá evaluar el funcionamiento de cada una de las delegaciones, áreas administrativas, identificando deficiencias, necesidades para mejorar la atención al usuario que hace uso de los servicios de Migración.

### **d) Correo Electrónico Interno:**

Dar a conocer las actividades quincenales y mensuales que se llevaran a cabo dentro de la Dirección General de Migración, sean estas actividades:

- Actividades Festivas.
- Capacitaciones, talleres o seminarios que estén por realizarse.
- Actualización de procedimientos internos en materia administrativa y operativa en la institución.

## 4.8.2 Identificación Institucional

### a) Grupos de Trabajo:

La intervención competente de las autoridades que tiene la Dirección General de Migración ante distintas entidades de gobierno es importante, ya que establece el interés de ésta por mejorar sistemas de seguridad en asuntos migratorios, participación en convenios o tratados internacional entre directores de Migración a nivel centroamericano, para trabajar de forma sistemática y eficaz en atención al extranjero como al nacional.

Los grupos de trabajo, será entre jefes inmediatos y superiores de esa institución, así como involucrar a funcionarios del Ministerio de Gobernación, lo cual permita desarrollar una agenda en establecer los controles de seguridad y supervisión en aduanas fronterizas, la aplicación de las funciones que realiza Migración a nivel administrativo (atención y orientación adecuada al usuario para mejorar el servicio).

Estas reuniones a llevarse a cabo en el salón mayor del Ministerio de Gobernación el último viernes de cada mes, iniciando en Mayo de 2012 hasta el octubre del mismo año, en horario de 16.00 p.m. a 19:00 p.m.

### b) Conferencias y Seminarios:

Dar lugar a que otras instituciones que tengan a su cargo el control de la salida y entrada de personas locales como extranjeras. Estas instituciones son: Dirección General de Aeronáutica Civil, Ministerio de Gobernación, Dirección General de la Policía Nacional Civil y Superintendencia de Administración Tributaria (sat).

Las mismas den a conocer por medio de conferencias y seminarios los temas siguientes:

- El proceso de ordenamiento y modernización en su sistema operativo y administrativo que tienen en cada uno de los puestos asignados por cada institución.
- Medidas de seguridad para la revisión de los documentos de viaje tanto para nacionales y extranjeros, así como la falsedad o autenticidad de estos.
- Las sanciones que tienen establecidas para cualquier ilegalidad que se incurra de parte del viajero como del empleado de la entidad. Así mismo de cómo denunciar cualquier falta o abuso al turista.

Estos temas se deben impartir en los meses de Junio a Noviembre del año 2012. Y las cedes a realizarse dichas conferencias o Seminarios será en cada una de las instituciones participantes. En el horario de 9:00 a.m. a 13:00 p.m. o de 14:00 p.m. a 17:00 p.m. El día para realizar dicha actividad sería el primer miércoles de cada mes establecido. Además seleccionar a grupos de 6 personas de cada unidad o departamento dentro de las oficinas centrales de Migración.

**c) Internet:**

Tecnificar la página web de la Dirección General para crear un “Link” específico que informe de los cambios, procedimientos y actualizaciones que esta dependencia tenga en sus servicios y el fundamento legal que norme los requerimientos establecidos.

### **4.8.3 Divulgación de Información**

#### **a) Televisión Nacional:**

Elaborar Spot Institucionales donde se exhorte a las personas de carácter individual o jurídico a cumplir con las normas y reglamentos que la Dirección General de Migración establece en su ley, además, tener un acercamiento con el usuario para obtener documentos de viaje o iniciar el trámite de residentes legales en el país. Este con una duración de 45 segundos y transmitido 1 vez por semana en canales de televisión abierta (ver diseño de spot televisivo en anexo).

#### **b) Radio:**

Pautar spots de radio, donde se dé a conocer información de la página de internet institucional y el horario de atención a los visitantes, como la ubicación de la entidad. Con el fin de mejorar el sistema de información a la población en general (ver diseño de spot radial en anexos).

#### **c) Prensa:**

Realizar publicaciones a nivel institucional, en una página a full color en los medios impresos con mayor circulación en el país.

El propósito es dar a conocer los horarios de atención y dirección de oficinas centrales, dirección de página web de Migración; además de informar al público los logros obtenidos en esta dependencia a nivel nacional.

#### 4.9 Cuadro de Representación de temas para la Propuesta de Comunicación

<b>Capacitación Interna</b>	<b>Identificación Institucional</b>	<b>Divulgación de información</b>
Talleres	Grupos de trabajo	Televisión
Cursos de Temas Migratorios		Nacional
Reuniones de Trabajo Correo Electrónico interno	Conferencias y Seminarios Internet	Radio
		Prensa

## 4.10 Conclusiones

Las conclusiones de la investigación y el trabajo de tesis realizado en base a los objetivos planteados, son las siguientes:

1. El diagnóstico realizado determinó que la atención a los usuarios que visitan las oficinas centrales de la Dirección General de Migración, reciben una mala atención en los servicios y en la orientación que reciben los visitantes que ofrece la entidad.
2. Una deficiente comunicación informativa hacia los usuarios en los servicios que presta la institución es notoria, ya que no existen medios alternativos para mejorar la comunicación externa a las personas en referencia a la actualización de requisitos en un servicio que ofrece la institución.
3. Los problemas en la comunicación interpersonal que existe entre los empleados de oficinas centrales, no permite tener una información fluida y adecuada para mejorar el desempeño laboral.
4. La institución no tiene las herramientas de comunicación adecuadas para transmitir o dar a conocer a su personal los procedimientos, cambios, metas e información en general.
5. El enfoque sobre la situación actual de la institución por parte de las autoridades superiores, difiere totalmente de la percepción que el personal de oficinas centrales tiene de la misma.
6. Es necesario implementar mejoras administrativas y operativas en la Dirección General de Migración a fin de crear un ambiente confiable y seguro para trabajar.
7. En base a los resultados obtenidos, se determinó por medio de la propuesta a la oficina de Comunicación Social de esta institución, fortalecer los procesos de comunicación interna y externa para un mejor desempeño laboral de los trabajadores y mejor servicio a los usuarios.

#### 4.11 Recomendaciones

1. Elaborar diagnósticos de comunicación a nivel de las instituciones de gobierno para dar conocer el funcionamiento que llevan a cabo de forma correcta o incorrecta, en información a sus empleados como usuarios que requieren de un servicio.
2. Dentro de esta entidad gubernamental, establecer un sistema de información correcto por medio de una ventanilla única o centro de comunicación que atienda adecuadamente al público externo que llega a esta dependencia.
3. Así como crear una coordinación administrativa que planee, dirija y ejecute proyectos para mejorar las relaciones públicas, dotándose de equipo necesario. Desarrollar material impreso, trifoliales, revistas y volantes, como herramientas para la identificación del empleado hacia la institución y del usuario en el servicio.
4. Gestionar ante el Ministerio de Gobernación, la implementación de asesorías técnicas y profesionales para llevar a cabo de forma exitosa los proyectos a implementarse.
5. Mantener capacitaciones, talleres, cursos y reuniones de grupo o trabajo permanente entre el personal para dar a conocer temas de actualidad en materia migratoria, acuerdos y convenios regionales actualizados, a fin de que los trabajadores puedan tener mejor conocimiento y amplitud en estos.
6. Además de una sensibilización institucional con el propósito de reflejar mejoras de sus relaciones publicas y desempeño laboral.

## 4.12 Referencias bibliográficas

### Libros Consultados:

1. Bonilla Carlos, Alonso, Manuel.  
Relaciones Públicas, 1997. Editorial Edamex, s/p.
2. Estrada Furlan, Mario Leonel.  
Las Relaciones Públicas y su importancia dentro de la empresa moderna en Guatemala 1977. Tesis de Graduación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades.
3. Fernández Escalante, Fernando.  
Ciencias de la Comunicación y Relaciones Públicas.  
s/e, Buenos Aires (Argentina) 1974.
4. García, Manuel M.  
Claves del Éxito, Las Relaciones Públicas  
Editorial AGATA, 1999, s/p.
5. Grijalbo, Moi Ali.  
Relaciones Públicas exitosas. Biblioteca Esencial del Ejecutivo. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación, s/a.
6. Gutiérrez, Carlos Bonilla  
Relaciones Públicas, Factor de competitividad para empresas e instituciones  
Compañía Editorial Continental, Primera edición México, 2002.

7. Gutiérrez, Carlos Bonilla  
La comunicación, Función básica de las relaciones públicas.  
Editorial: Trillas, 2001, s/p.
8. Hurtarte Pinto, Silvia Elizabeth.  
Diagnóstico de la comunicación interna en una entidad financiera. Trabajo de tesis,  
Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación.  
Mayo 2006.
9. Judd, Larry R.  
Credibilidad, relaciones públicas y responsabilidad social, 1989. s/p.
10. L. Wilcox, Dennis.  
Relaciones Públicas: Estrategias y Tácticas, Madrid (España 2001): Pearson Educación  
S.A.
11. Lozano, Fernando.  
Manual práctico de las relaciones públicas, Editorial revista internacional de  
comunicación y relaciones públicas 1992.
12. Morales Mayen, Dina Mónica Amanda.  
Las relaciones públicas como medio para el manejo de crisis. Universidad de San  
Carlos de Guatemala 2007.
13. Nielander, William A. y W. Miller, Raymond.  
Relaciones Públicas, Quinta edición, Barcelona (España): Editorial Hispano Europea,  
s/a.

14. Salia, Jorge Ríos.  
Relaciones Públicas: su administración en las organizaciones, México, Argentina, España, Colombia, Puerto Rico y Venezuela: Editorial Trillas. 2006
15. Simón, Raymond.  
Relaciones Públicas: Teoría y práctica. Ciudad de México: Limusa 1999.

#### **Leyes Consultadas:**

16. Ley de Migración y su Reglamento,  
Decreto 95-98 del Congreso de la Republica.
17. Leyes de Migración de Guatemala, Roberto Azurdia Alfaro: Recopilación de Leyes.  
Publicaciones del Ministerio de Gobernación, Guatemala, C.A. 1979.

#### **Sitios en Internet:**

18. [www.google.com](http://www.google.com) : Definición de institución pública e institución civil. Fecha consultada 25-02-2009
19. [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) : Institución. Fecha de consulta 25-02-2009.
20. [www.miespacio.org/cont/invest/queson.htm](http://www.miespacio.org/cont/invest/queson.htm) : Origen de las relaciones públicas. Fecha de consulta 03-03-2009.
21. [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt) fecha de consulta 15-08-2009.
22. [www.google.com](http://www.google.com) Método funcionalista / Tipos de Muestra en una investigación. 30-03-2009.

## Revistas, Diccionarios y Periódicos Consultadas:

23. Revista comunicología.  
Relaciones públicas y comunicación institucional. Editorial noveno, número 10 año 2008, s/p.
24. Diccionario Enciclopédico DANAE.  
Ediciones DANAE, S.A. Barcelona (España), s/a.
25. Di Tella, Torcuato.  
Diccionario de ciencias sociales y políticas.  
Buenos Aires (Argentina). Puntosur 1989.
26. Diario El Guatemalteco (Diario Oficial de la República de Guatemala), actualmente llamado: Diario de Centroamérica. Publicación del Decreto 1147 de fecha jueves 21 de Febrero de 1957. Tomo CXLIX Numero 65.
27. Revista Marca numero 25. Relaciones Públicas: Herramienta Efectiva; páginas: 13, 14, 16, 18. Año 1999.

## ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Presentación de Tesis de Graduación  
Diseño de Cuestionario Realizado



### Cuestionario de Investigación Desarrollada a empleados de oficinas centrales de la Dirección General de Migración

#### A. Información General

Genero:    Masculino    \_\_\_\_\_    Femenino    \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en la Institución:

\_\_\_\_\_

Ocupación:

\_\_\_\_\_

#### B. Información Especifica ( Preguntas)

1. ¿Conoce el funcionamiento en los servicios que presta la Dirección General de Migración a los usuarios que visitan las instalaciones de esta entidad?

Si                    \_\_\_\_\_

No                    \_\_\_\_\_

2. ¿Desarrolla usted alguna actividad en su sección de trabajo que fortalezca la comunicación entre compañeros de trabajo?

**Si** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

3. ¿Conoce la función que realiza su compañero de trabajo dentro del departamento, unidad u oficina que usted labora?

**Si** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

4. ¿Recibe capacitaciones en materia de temas Migratorios u otros?

**Si** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

5. En caso negativo o afirmativo ¿cuantas capacitaciones o cursos recibe al año?

**De 1 a 5** \_\_\_\_\_

**Más de 5** \_\_\_\_\_

**Ninguna** \_\_\_\_\_

**Cuestionario de Investigación Desarrollada a Usuarios que visitan las  
oficinas centrales de la Dirección General de Migración**

**A. Información General**

**Género:**    **Masculino**    \_\_\_\_\_    **Femenino**    \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**B. Información Específica ( Preguntas)**

6. ¿Visita con frecuencia las Oficinas Centrales de la Dirección General de Migración?

**Mucho**                    \_\_\_\_\_

**Poco**                      \_\_\_\_\_

**Nada**                      \_\_\_\_\_

7. ¿Cómo es la atención que recibe al visitar esta institución?

**Buena**                    \_\_\_\_\_

**Regular**                \_\_\_\_\_

**Mala**                     \_\_\_\_\_

8. ¿El empleado de Migración le informa correctamente de los servicios que usted solicita en ese momento?

**Si**                        \_\_\_\_\_

**No**                      \_\_\_\_\_

9. ¿Es informado con anterioridad de parte de la institución de algún cambio o actualización en los servicios que esta dependencia da?

**Si** \_\_\_\_\_

**No** \_\_\_\_\_

10. En caso negativo de su respuesta anterior, ¿que medio considera usted debe de utilizarse para informar al público de los cambios o actualizaciones en los servicios que da la Dirección General de Migración?

Boletines Informativos \_\_\_\_\_

Medios de Comunicación Social:

Radio \_\_\_\_\_

Prensa \_\_\_\_\_

T.V. \_\_\_\_\_

Internet \_\_\_\_\_

**SPOT RADIAL INSTITUCIONAL.**

**RADIO: UNIVERSIDAD 92.1**

**DURACIÓN: 30 SEGUNDOS.**

**DIAS DE TRANSMISIÓN: LUNES Y VIERNES**

**HORARIO: 15 HORAS.**

SPOT DE RADIO

CONTROL

ENTRA MUSICA DE PRESENTACIÓN DE  
SPOT RADIAL

LOCUTOR

VISITA E INFÓRMATE DE LOS  
SERVICIOS QUE LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE MIGRACIÓN OFRECE A  
NACIONALES Y EXTRANJEROS, EN  
[www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt).

CADA DÍA ESTAMOS TRABAJANDO  
PARA USTED CON EL PROPÓSITO DE  
ATENDERLE EN LOS SERVICIOS  
MIGRATORIOS QUE USTED NECESITA  
PARA SALIR DE VIAJE O PERMANECER  
EN EL PAÍS DE FORMA LEGAL.

CONTROL

RÁFAGA MUSICAL (5 SEGUNDOS)

LOCUTOR

NUESTRO HORARIO EN OFICINAS  
CENTRALES DE LUNES A VIERNES DE  
8:00 A 16:30 HORAS, 6TA AVENIDA 3-11  
ZONA 4, CIUDAD CAPITAL.

CONTROL

SALE MÚSICA DE PRESENTACIÓN  
(5 SEGUNDOS).

**SPOT TELEVISIVO.**

**MEDIO: CANALES DE TELEVISION ABIERTA**

**DURACIÓN: 45 SEGUNDOS.**

**DIAS DE TRANSMISIÓN: MARTES Y JUEVES**

**HORARIO: 20:00 HORAS.**

**AUDIO / VOZ EN OFF**

LA OFICINAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN CUMPLE CON LAS NORMATIVAS QUE SU LEY ESTABLECE. POR TAL MOTIVO INVITA A LA POBLACIÓN GUATEMALTECA COMO EXTRANJEROS ACERCARSE A NUESTRA ENTIDAD PARA INFORMALES DE REQUISITOS O REQUERIMIENTOS QUE NECESITEN PARA SER UNA RESIDENTE LEGAL EN GUATEMALA O DOCUMENTO DE VIAJE QUE REQUIERAN.

CUALQUIER DUDA, CONSULTA O REQUERIMIENTO DE REQUISITOS PARA OBTENER SU DOCUMENTO DE VIAJE Y TRÁMITE DE RESIDENCIA EN GUATEMALA PUEDE ACERCARSE A NUESTRAS OFICINAS EN LA 6TA. AVENIDA 3-11 ZONA 4, CIUDAD CAPITAL.

EN HORARIO DE 8:00 A.M. A 16:30 P.M.

**IMAGEN**

ACERCAMIENTO LENTO DE TOMAS DE OFICINAS DE MIGRACIÓN. TOMAS PERSONAS LOCALES Y EXTRANJERAS.

TOMAS INTERNAS EN LAS OFICINAS CENTRALES Y PERSONAL ATENDIENDO A LAS PERSONAS.

TOMA DE DE PLANO GENERAL DE MIGRACIÓN

## GLOSARIO

1. **AUTOCRÍTICA:** Juicio crítico que se realiza sobre obras o comportamientos propios.
2. **CONGRUENCIA:** Conveniencia, coherencia, relación lógica.
3. **CONSENTIMIENTO:** Acción y efecto de consentir.
4. **CONSULTOR:** Persona experta en una materia sobre la que asesora profesionalmente.
5. **ESTRUCTURA:** Distribución y orden con que está compuesta una obra de ingenio, como un poema, una historia, etc.
6. **INTERDEPENDENCIA:** Dependencia recíproca.
7. **INTERLOCUTORES:** Cada una de las personas que toman parte en un diálogo.
8. **TENDENCIA:** Idea religiosa, económica, política, artística, etc., que se orienta en determinada dirección.
9. **VINCULACIÓN:** Someter la suerte o el comportamiento de alguien o de algo a los de otra persona o cosa.