

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

**Estrategia de Comunicación Externa para la Dirección General de Protección
y Seguridad Vial, PROVIAL.**

Shirley Claudiny Vásquez

Guatemala, noviembre de 2013

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

Trabajo de Graduación

Título

**Estrategia de Comunicación externa para la Dirección General de Protección
y Seguridad Vial, PROVIAL.**

Presentado por

Shirley Claudiny Vásquez

Previo a conferírsele el título de

Magister Artium en Comunicación Organizacional

Guatemala, noviembre de 2013

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

Consejo Directivo

Director	Lic. Julio E. Sebastián Chilin
Representantes Docentes	Lic. Víctor Carillas M.A. Amanda Ballina
Representantes Estudiantiles	Néstor Aníbal de León Velásquez José Jonathán Girón Ticurù
Representante de los Egresados	Lic. Johnny Michael González Batres
Secretaria	M. Sc. Claudia Molina

Consejo Académico de Postgrado

Director	Lic. Julio Sebastián Chilin
Directora de Postgrado	M.A. Aracelly Krisanda Mérida González
Vocal 1	Dr. Ángel Valdez
Vocal 2	M.A. Amanda Ballina Talento
Vocal 3	M.Sc. Sergio Morataya

Tribunal Examinador

M.A. Aracelly Krisanda Mérida González

M.A. Ana Elísa Gudiel Jovel

M.A. Amanda Ballina Talento

M.A. Fernando Arévalo Yankos

Para efectos legales, únicamente la autora es la responsable de este trabajo.

Índice de Contenido

Resumen.....	i
Introducción.....	ii
CAPÍTULO 1	1
Diagnóstico situacional.....	1
1.1 Ubicación geográfica de la institución	1
1.2 Naturaleza de la institución	1
1.3 Objetivos, Misión y Visión	2
1.4 Descripción de actividades	3
1.5 Actores.....	4
1.5.1 Internos.....	4
1.5.2 Externos	7
1.6. Organigrama	8
1.7 Perfil de los trabajadores	9
CAPÍTULO 2	13
Fundamentos epistemológicos.....	13
2.1 Teoría funcionalista de la comunicación de masas.....	13
2.1.1 Funciones de la comunicación masiva	14
2. 2 Jerarquía de necesidades.....	15
CAPÍTULO 3	16
Metodología.....	16
3.1 Enfoque.....	16
3.2 Objetivo general.....	17
3.3. Objetivos específicos	17
3.4 Fuentes primarias	17
3.5 Fuentes secundarias.....	17
3.6 Actividades.....	18
3.7 Instrumentos	18
3.8 Población	18
3.9 Muestra	19

3.10 Método de análisis	20
CAPÍTULO 4	21
Diagnóstico comunicacional	21
4.1 Análisis de la comunicación interna PROVIAL.....	21
4.1.1 Comunicación vertical descendente y ascendente.	22
4.1.2 La Comunicación Horizontal:	24
4.1.3 La Comunicación Circular:.....	25
4.1.4 Comunicación de crisis:	25
4.2 Análisis de la comunicación externa	29
4.2.1 Usuarios.....	29
4.2.2 Instituciones.....	30
4.2.3 Medios de comunicación	31
4.2.4 Otros medios	32
4.2.5 Análisis Externo	36
4.3 Análisis de la Identidad Institucional	41
4.3.1 Elementos icónico-visuales.....	41
4.3.2 Señalética:	44
4.4 Análisis de la Imagen Institucional	45
4.4.1 Reputación Institucional.....	46
4.4.2 Evaluación de la Imagen Institucional.....	46
4.4.3 Otros aspectos.....	48
4.5 F.O.D.A.....	49
4.6 Análisis y Pronóstico de la situación	50
4.7 Factores influyentes: Directos e Indirectos	51
4.8 Árbol de problemas	53
4.9 Determinación de prioridades comunicacionales	53
4.10 Funciones de la comunicación para la solución de problemas	54
CAPÍTULO 5	55
Estrategia de comunicación externa.	55
5.1 Justificación.....	55

5.2 Objetivos de la estrategia de comunicación	56
5.2.1 Objetivo general.....	56
5.2.2 Objetivos específicos	56
5.3 Público externo	56
5.4 Propuesta	57
5.4.2 Plan de comunicación externa	59
5.4.2.1 Producto 1. Bumper sticker.....	59
5.4.2.2 Producto 2. Unifoliar	60
5.4.2.3 Producto 3. Spot de radio	62
5.4.2.4 Producto 4. Spot tv	65
5.4.3 Validación	68
5.4.4 Cronograma de la implementación de la propuesta.....	69
5.4.5 Plan de monitoreo y evaluación	70
CAPÍTULO 6	71
Resultados	71
6.1 Validación	71
6.2 Implementación.....	71
6.3 Resultados futuros	72
6.3.1 Comunicación externa	73
Conclusiones.....	74
Recomendaciones.....	75
Bibliografías.....	76
Anexos	78

Índice de gráficas

Gráfica 1.....	36
Gráfica 2.....	37
Gráfica 3.....	37
Gráfica 4.1.....	38
Gráfica 4.2.....	38
Gráfica 5.....	39
Gráfica 6.....	39
Gráfica 7.....	40
Gráfica 8.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. Perfil de Sub-Director Administrativo Financiero.....	9
Tabla 2. Perfil de Sub-Director de Operaciones.....	10
Tabla 3. Perfil de Asesor Jurídico.....	10
Tabla 4. Perfil de Asesor Asuntos Internos.....	11
Tabla 5. Asesora de Relaciones Públicas.....	11
Tabla 6. Perfil de Brigadas de Protección Vial.....	12
Tabla 7. Actividades de Diagnóstico.....	18
Tabla 8. Análisis de los resultados de comunicación interna.....	27
Tabla 9. Análisis de los resultados de comunicación interna.....	28
Tabla 10. Tabla de cotejo de análisis de página web.....	33
Tabla 11. Tabla de cotejo de análisis de red social Facebook.....	34
Tabla 12. Tabla de cotejo de análisis de red social Twitter.....	35
Tabla 13. F.O.D.A.....	49
Tabla 14. Matriz de coherencia para plan comunicación.....	57
Tabla 15. Matriz de coherencia para plan comunicación.....	58
Tabla 16. Medio de difusión radio.....	64
Tabla 17. Medio de difusión Tv.....	67
Tabla 18. Cronograma de la implementación de la propuesta.....	69
Tabla 19. Plan de monitoreo y evaluación.....	69

Resumen

La siguiente estrategia de Comunicación Externa para la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL, se fundamentó en base a hallazgos de diagnóstico situacional y comunicacional. Se identificaron problemas y se determinaron áreas de mejoras en comunicación externa.

Se aplicó el método descriptivo, teniendo por objeto el análisis de la comunicación interna y externa. Se utilizó entrevista estructurada con empleados y encuesta con conductores de transporte público, pesado y liviano de la carretera CA-09, Sur Pacífico del kilómetro 10, ingreso a CENMA, zona 12 al kilómetro 102 de autopista Puerto Quetzal, se inició en junio de 2013 y finalizó en julio de 2013.

La institución debe trazar acciones estratégicas con usuarios y posicionarse como la encargada de prevención de accidentes y seguridad vial. Para ello se realizaron cinco productos: Bumper sticker, unifoliar, anuncio de prensa, radio y tv. Para que la institución pueda implementarlos y con ello conseguir espacios en medios estatales a través de adhesión con las instituciones del gobierno y buscar patrocinio en medios comerciales para difundir mensajes con usuarios, para aprovechar la siguiente estrategia de Comunicación Externa.

Para respaldar la estrategia se utilizaron fundamentos epistemológicos como: Las Funciones de la comunicación de masas y la teoría funcionalista de Lasswell, Lazarsfeld y Merton, Jerarquía de necesidades de Maslow, basándose en la seguridad, aportándose mensajes para usuarios de la ruta CA-9, Sur Pacífico para que PROVIAL se posicione como institución encargada de prevención de accidentes y seguridad vial.

Introducción

Los accidentes de tránsito cobran la vida de miles de personas a nivel mundial, en Guatemala en el 2012, murieron mil cuatrocientos ochenta y siete personas a causa de accidentes viales, por este motivo es un problema para la sociedad los accidentes de tránsito, en lo que respecta al Gobierno tiene designada una institución encargada de la protección y seguridad vial.

De tal manera se realizó un estudio en la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL, para identificar las necesidades de comunicación interna y externa, que contribuyan al fortalecimiento de la institucional. En la actualidad las empresas tienen retos a nivel interno y externo, es por ello que la comunicación es de mucha importancia para transmitir mensajes y conocer cómo son percibidos, si logran conectar con sus públicos positiva o negativamente. A continuación se presenta como se realizó el análisis comunicacional de PROVIAL, que a partir de este momento su mención será por sus siglas.

Se aplicó el método descriptivo, teniendo por objeto el análisis de la comunicación interna y externa. Se utilizó entrevista estructurada con empleados de PROVIAL, y encuesta con conductores de transporte público, pesado y liviano de la carretera CA-09, Sur Pacífico. El enfoque fue mixto ya que se recurrió a datos y opiniones, concluyendo que la institución necesita reforzar su comunicación externa con usuarios para posicionarse como una institución de prevención de accidentes y seguridad vial y para ello se realiza la siguiente propuesta de acuerdo a los resultados obtenidos.

PROVIAL, cuenta con acciones estratégicas donde se aprovecharon áreas de oportunidad para trasladar mensajes de seguridad vial a su grupo objetivo, por consiguiente se realizaron mensajes audio-visuales en donde se utilizó el número de emergencia 1520 como un canal de información entre la institución y usuarios, para lograr una acción empezando en la ruta CA-9, Sur Pacífico ya que la institución cubre 5 rutas a nivel nacional y para ello se recomendó a la institución hacer uso de medios estatales y comerciales.

A continuación se encontrará la estructura del trabajo conformado por capítulos siendo el primero el diagnóstico situacional de PROVIAL, capítulo dos fundamentos epistemológicos con los cuales se respaldan los productos realizados para la institución, seguido por el tercer capítulo que es la metodología que se utilizó para la investigación, luego el cuarto capítulo diagnóstico comunicacional en donde se analizó la institución a nivel interno y externo, seguido por el quinto capítulo de estrategia de comunicación externa y por último capítulo seis, los resultados.

CAPÍTULO 1

Diagnóstico situacional

1.1 Ubicación geográfica de la institución

La Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL, se encuentra ubicada en: 21 Calle 10-58 Colonia Aurora II. Zona 13. Ciudad Guatemala, Guatemala.



1.2 Naturaleza de la institución

La Organización Mundial de la Salud, OMS, en su informe internacional, sobre Prevención de Traumatismos causados por Tránsito, prevé que en el año 2020 las muertes por accidentes de tránsito ocuparan el tercer lugar a nivel mundial, es de esta manera que se toman en cuenta las recomendaciones de la OMS, y se creó la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL.

Nace cómo organismo coordinador en la administración pública para orientar las actividades nacionales en materia de protección vial, está adscrita del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda CIV, identificada al inició como: Unidad de Protección Vial, por medio de la creación del Acuerdo Ministerial número 1307-2004 y posteriormente para darle el carácter legal se creó como: Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL, por medio del Acuerdo Gubernativo No. 114-2007, el 11 de abril del año 2007. (PROVIAL 2012).

1.3 Objetivos, Misión y Visión

Objetivos:

Surgen con el nuevo nombramiento del sistema de transporte terrestre a nivel nacional, el 11 de abril del 2007 como Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL para ejercer de una manera más eficiente y eficaz las funciones que venía desempeñando como unidad.

- Contribuir al funcionamiento eficaz del sistema de transporte terrestre en el territorio nacional.
- Contribuir con la autoridad de tránsito para garantizar la fluidez del tránsito vehicular, en los lugares en donde se estén ejecutando proyectos u obras de infraestructura a cargo del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, CIV, en autopistas, calzadas, carreteras principales, secundarias u otras en donde la autoridad de tránsito no haya sido delegada a otra entidad.
- Brindar asistencia a conductores que por desperfectos mecánicos impidan u obstaculicen el tránsito vehicular.

Misión: Reducir los accidentes y aumentar la seguridad vial de los peatones, pasajeros y conductores en las carreteras, a través de capacitación, divulgación, acercamiento con las comunidades, aplicación de leyes, presencia física y ordenamiento vial, en todo el territorio nacional.

Visión: Ser una institución modelo, profesional, eficiente, altamente tecnificada con cobertura nacional para convertir las carreteras de Guatemala en las más seguras del mundo.

1.4 Descripción de actividades

- Evaluar políticas y el marco institucional, así como la capacidad de prevención y seguridad vial.
- Preparar una estrategia y un plan de protección vial.
- Asignar recursos financieros y humanos para tratar seguridad vial.
- Aplicar medidas concretas para prevenir los accidentes y reducir al mínimo los traumatismos y sus consecuencias, así como evaluar las repercusiones de estas medidas y
- Apoyar el desarrollo de capacidad nacional y el fomento de la cooperación internacional.

1.5 Actores

1.5.1 Internos

PROVIAL, tiene 18 departamentos siendo la Dirección General la autoridad superior, está compuesta por cuatro departamentos y dos sub-direcciones.

Dirección General: Cuenta con un director general que es el representante legal, coordina, planifica, desarrolla, ejecuta y supervisa los planes de protección y seguridad vial, vela por el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Departamento de Asuntos Internos:** Encargado del monitoreo y control de actividades de la brigada de Protección Vial, el grupo de personas encargadas de realizar patrullajes en las carreteras de Guatemala.
- **Departamento de Asesoría Jurídica:** Encargado de atender actividades de carácter legal que se relacionan con la institución.
- **Departamento de Auditoría Interna:** Se encarga de ejercer la fiscalización administrativa, contable y financiera de la institución. Apoya a la dirección General, Sub-dirección administrativa y financiera, y otros departamentos.
- **Departamento de Relaciones Públicas:** Es el encargado de informar a los medios de comunicación y población en general, los diversos asuntos de la institución, cuenta con una unidad de enlaces institucionales: que se encarga de promover la relación entre las diferentes instituciones, facilitando la participación en el tema de Protección y Seguridad Vial.

Las dos Sub-Direcciones compuestas por departamentos:

1. **Sub-Dirección Administrativa-Financiera:** A cargo de un Sub-Director administrativo-financiero, quien tiene la dirección, control, supervisión y coordinación de los siguientes departamentos de la institución.
 - **Departamento Financiero:** Encargado de administrar en forma óptima, transparente y eficaz los recursos financieros de la institución.

- **Departamento Administrativo:** Es el encargado de prever, planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar la función administrativa, cuenta con una unidad de mejoramiento de ambientes: se encarga de llevar a cabo proyectos u obras de infraestructura y mejoramiento de ambientes en las sedes.
- **Departamento de Recursos Humanos:** Es el encargado de administrar los recursos humanos, llevando a cabo los procesos de reclutamiento, evaluación, nombramiento, inducción y remoción del personal y elaborar el sistema de evaluación de desempeño de la institución.
- **Departamento de Informática:** Es el encargado de la administración y coordinación de la tecnología de los sistemas de software, hardware y de información, así como de proyectar, diseñar, implantar y mantener en funcionamiento óptimo los recursos e insumos de computación.
- **Departamento de Educación y Seguridad Vial:** Es el encargado de promover e implementar procesos educativos, formativos técnicos y científicos necesarios para desarrollar y fortalecer los elementos que componen la seguridad vial en nombre de la institución.
- **Departamento de Planificación y Estadística:** Es el encargado de facilitar datos y aportar soluciones estratégicas en cuanto a los planes y objetivos de la institución, a fin de desarrollar e implementar de forma integral acciones a corto, mediano y largo plazo, coordinar y elaborar el Plan Operativo Anual (POA), los informes ejecutivos y estadísticos así como la memoria de labores anual de la institución.

2. Sub-Dirección de Operaciones: Depende directamente de la Dirección General, está a cargo de un Sub-Director de Operaciones, que tiene a su cargo la dirección, control, supervisión y coordinación de los siguientes departamentos.

- **Departamento de Operaciones:** Es el encargado de proyectar y planificar estratégicamente las actividades operativas emanadas de la autoridad superior. Organiza y diseña los procedimientos que hagan funcionar las unidades operativas para las actividades de patrullaje diario, órdenes de operaciones, supervisión de rutas y control de las actividades.
- **Departamento de Logística:** Es el encargado de proyectar y planificar estratégicamente las actividades y procedimientos para la administración de forma óptima, transparente, y eficaz del equipamiento de los Brigadas y velar por el funcionamiento, mantenimiento, abastecimiento e insumos de los vehículos de la institución.
- **Academia:** Es el encargado de la organización, capacitación y supervisión académica para la formación de aspirantes a Brigadas de Protección Vial, asimismo contribuir a la profesionalización de la Brigada de Protección Vial.
- **Departamento de Transmisiones, Planificaciones, Planificación y Registro:** Es el encargado de la dirección, control, supervisión y coordinación de las actividades de transmisión, investigación de accidentes de tránsito y registro de operativos
- **Unidad de Accidentología Vial:** Investigación y análisis de accidentes viales ocurridos sobre las carreteras jurisdicción de la institución, con el objeto de aportar sugerencias y recomendaciones para la prevención de otros accidentes en la red vial.

1.5.2 Externos

PROVIAL es un ente del Gobierno de Guatemala y pertenece al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, CIV, tiene contacto con los siguientes actores por el que hacer de la institución: protección y seguridad vial.

- Gobierno de Guatemala: Ente encargado de las normas y leyes del país.
- Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, CIV, es la entidad a la cual pertenece PROVIAL.
- Conductores que utilizan las carreteras de Guatemala, CA-09 Sur Pacifico, a los cuales auxilia y brinda servicio en caso de emergencia vial.
- Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, CONRED, se tiene contacto con la institución por las medidas de prevención, que se trabajan conjuntamente en Sistema Nacional de Prevención Semana Santa. SINAPRESE.
- Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, INSIVUMEH, ente científico que determina el control y análisis de las amenazas son tomados en cuenta para una declaración de alerta.
- Unidad Ejecutora de Conservación Vial, COVIAL, da mantenimiento de las Carreteras, mientras PROVIAL, ordena el tránsito cuando se da mantenimiento a las carreteras.
- Bomberos Voluntarios y Municipales.
- Entidad reguladora de transporte y tránsito, EMETRA.
- Policía Nacional Civil, PNC.
- Empresa Eléctrica de Guatemala, EEGSA.
- Medios de comunicación: radio, prensa y televisión.
- Ministerio Público de Guatemala, MP, levantamiento de personas que fallecen en accidente.

1.6. Organigrama



1.7 Perfil de los trabajadores

Por ser información reservada, en este estudio se brinda una descripción precisa de seis perfiles de colaboradores a nivel administrativo y operativos datos que fueron proporcionados por Recursos Humanos de PROVIA en el mes de julio de 2013.

Tabla 1. Perfil de Sub Director Administrativo Financiero	
<p><u>Educación</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Formal necesaria:</u> Estudios y/o Título académico preferentemente en las áreas de auditoría, economía o administración de empresas.• <u>No formal necesaria:</u> Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point. <p><u>Habilidades y destrezas</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Proactivo, visionario y honesto.• Habilidad en el manejo de conflictos.• Habilidad para tomar decisiones.• Buenas relaciones interpersonales.• Capacidad de trabajar en equipo.• Eficiente administración del tiempo.• Trabajar bajo presión.	<p><u>Conocimientos necesarios</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Elaboración y manejo de presupuestos.• Políticas públicas.• Procesos de administración pública• Experiencia en la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado.• Manejo de las partidas y asignaciones presupuestarias.• Conocimiento y manejo del ambiente Windows• Conocimiento de Sicoin• Conocimiento de Siges <p><u>Experiencia laboral previa</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Un mínimo de cinco años de experiencia como auditor en el sector público o privado.
Fuente: Departamento de Recursos Humanos. PROVIAL	

Tabla 2. Perfil de Sub-Director de Operaciones	
<p><u>Educación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Formal necesaria:</u> Título académico de preferencia Diplomado en Estado Mayor si es Militar • <u>No formal necesaria:</u> Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point. <p><u>Experiencia laboral previa</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mínimo de cinco años de experiencia en el manejo de personal, participación en departamentos de tránsito de accidentes de transporte de personas; en el cumplimiento de órdenes, funciones y obligaciones relacionadas al servicio. <p>Fuente: Departamento de Recursos Humanos. PROVIAL</p>	<p><u>Conocimientos necesarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leyes y reglamentos de tránsito vigentes. • Procesos de administración pública. • Manejo de inglés técnico. <p><u>Habilidades y destrezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactivo, visionario y honesto. • Habilidad en el manejo de conflictos. • Habilidad para tomar decisiones. • Buenas relaciones interpersonales. • Capacidad de trabajar en equipo. • Eficiente administración del tiempo. • Trabajar bajo presión.

Tabla 3. Perfil de Asesor Jurídico	
<p><u>Educación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Formal necesaria:</u> Título académico en Ciencias Jurídicas y Sociales con los títulos de Abogado y Notario. Colegiado activo. • <u>No formal necesaria:</u> Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point. <p><u>Habilidades y destrezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Redacción de informes técnicos. • Proactivo, visionario y honesto. • Habilidad en el manejo de conflictos. • Habilidad para tomar decisiones. <p>Fuente: Departamento de Recursos Humanos. PROVIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales. • Capacidad de trabajar en equipo. • Eficiente administración del tiempo. • Capacidad de análisis y síntesis. <p><u>Conocimientos necesarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislación mercantil y conocimiento de políticas públicas. • Leyes tributarias y fiscales de la Contraloría General de Cuentas de la Nación. • Manejo de normativa generalmente aceptada y relacionada con la naturaleza del puesto. • Resolución y manejo de conflicto. • Manejo de inglés técnico.

Tabla 4. Perfil de Asesor Asuntos Internos

<p><u>Educación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Formal necesaria:</u> Título académico de preferencia si es Militar. • <u>No formal necesaria:</u> Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point. <p><u>Conocimientos necesarios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución y manejo de conflicto. • Manejo de inglés técnico. • Tener experiencia en sistemas de seguridad física, técnica. • Manejo de evidencia. <p>Fuente: Departamento de Recursos Humanos. PROVIAL</p>	<p><u>Habilidades y destrezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Redacción de informes técnicos. • Proactivo, visionario y honesto. • Habilidad en el manejo de conflictos. • Habilidad para tomar decisiones. • Buenas relaciones interpersonales. • Capacidad de trabajar en equipo. • Eficiente administración del tiempo. • Capacidad de análisis y síntesis. <p><u>Experiencia laboral previa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de seguridad, mínima de dos años.
--	---

Tabla 5. Asesora de Relaciones Públicas

<p><u>Educación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Formal necesaria:</u> Título académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación y Periodista Profesional o equivalente, con amplio conocimiento o experiencia previa en comunicaciones, mercadeo, publicidad, periodismo ó relaciones públicas. • <u>No formal necesaria:</u> Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point. Manejo de presentadores gráficos y diseño de páginas Web. <p><u>Conocimientos necesarios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación de mercados. • Monitoreo de campañas y medios. • Diseño gráfico, • Diseño y coordinación y programas de imagen institucional. • Inglés. <p>Fuente: Departamento de Recursos Humanos. PROVIAL</p>	<p><u>Habilidades y destrezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Creativo e innovador. • Facilidad de expresión verbal y escrita • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Redacción de informes técnicos. • Proactivo, visionario y honesto. • Discreto y reservado. • Liderazgo y toma de decisiones. • Pro-activo • Capacidad de trabajar en equipo. • Eficiente administración del tiempo. • Capacidad de análisis y síntesis. <p><u>Experiencia laboral previa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mínimo de cinco años de experiencia en puesto similar a nivel de dirección o gerencia pública o privada.
---	---

Tabla 6. Perfil de Brigadas de Protección Vial

Educación

- Formal necesaria: Graduado de técnico universitario en Informática y Logística para la Protección Vial o carrera a fin.
- Aprobar el curso básico de capacitación de la academia operativa de la Institución.
- Estudios a nivel medio.

No formal necesaria: Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.

Conocimientos necesarios

- Rutas de evacuación más cortas para cobertura de emergencias.
- Manejo de inventarios y suministros.
- Generación de reportes objetivo

Fuente: Departamento de Recursos Humanos. PROVIAL

- Conocimientos básicos de inglés técnico.

Habilidades y destrezas:

- Facilidad de expresión verbal y escrita
- Trascrición de informes técnicos.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Manejo de conflictos.
- Don de mando.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Eficiente administración del tiempo.
- Responsable
- Ordenado
- Honrado
- Espíritu de servicio

CAPÍTULO 2

Fundamentos epistemológicos

En la actualidad las instituciones deben mantener comunicación con su grupo objetivo, para establecer relaciones de calidad y darse a conocer, es de esta manera que los mensajes que se realizaron en la siguiente estrategia de comunicación externa para PROVIAL, tiene como objetivo posicionarla como una institución de protección y seguridad vial. Y para ello se utilizó la teoría funcionalista de la comunicación de masas en donde autores como Lasswell, Lazarsfeld y Merton exponen que la comunicación masiva tiene funciones que contribuyen a enviar mensajes a la sociedad.

Los mensajes que se elaboraron para PROVIAL, transmiten recomendaciones a usuarios de la ruta CA-09 Sur Pacifico, para prevenir accidentes en carreteras haciendo que sean funcionales ya que contribuye para la reducción de accidentes. Por otro lado los usuarios sentirán seguridad de utilizar las carreteras ya que saben que cuentan con una institución que se preocupa por la vida y con ello ayudar a la institución para que alcance lo establecido en su misión y visión.

2.1 Teoría funcionalista de la comunicación de masas

Natta Pablo y Pelosío (2008, p 15). Afirman que “El funcionalismo tomó prestado de las ciencias biológicas la idea de que todo agente debe ser considerado como parte de un sistema natural o de un cuerpo orgánico. El objetivo de ese sistema o cuerpo fue el funcionar correctamente, crecer y desarrollarse. El funcionalismo tiene una pregunta básica frente a cualquier mensaje es: ¿Qué función cumple este mensaje en relación a la sociedad, al correcto funcionamiento y al desarrollo armónico de la misma?”

Es de esta manera que los mensajes que se realizaron para PROVIAL, son funcionales tomando en cuenta que son para prevenir de accidentes en carreteras, se envían mensajes para usuarios a través de recomendaciones: Respete los límites de velocidad, evite manejar en estado de ebriedad, utilice el cinturón de seguridad, evite hablar por teléfono cuando conduce. El objetivo es que los mensajes sean claros y directos tomando en cuenta que las estadísticas de accidentes de tránsito del país indican que son de mil cuatrocientas ochenta y siete personas murieron víctimas de accidentes de tránsito en carreteras durante el año 2012 según <http://www.provial.gob.gt/>

Los mensajes elaborados para PROVIAL se relacionan directamente con la sociedad, ya que a través de los mismos se hace conciencia a usuarios que viajan en carreteras de Guatemala, a que contribuyan a la reducción de accidentes si hacen caso de las recomendaciones que PROVIAL, brinda a través de los productos la institución, implementará en medio masivos como radio y Tv, los spots desarrollados como parte de su estrategia externa.

2.1.1 Funciones de la comunicación masiva

Wolf Mauro, citado por Fox, Elizabeth (1989) indica que la teoría enunciada por Lasswell, fue completada por los sociólogos norteamericanos Paul Lazarsfeld y Robert Merton, quienes describieron al menos cuatro funciones básicas en la comunicación masiva:

- a) **Vigilancia del entorno.** Revelando todo lo que puede amenazar a un sistema de valores en una comunidad.
- b) **Puesta en relación de los componentes de la sociedad.** Con el entorno. Implica una valoración y toma de posición ideológica (compartir valores) para la interrelación. Para producir respuestas al entorno.
- c) **Transmisión de la herencia social y cultural.** Una función de corte “educativa” como parte del seguro de sobrevivencia del sistema social.

- d) **Entretenimiento.** Cada vez más aparece el entretenimiento como la función dominante en los medios, relegando a la información (puntos a y b) y a la educación (punto c).

La función de vigilancia del entorno respalda los mensajes elaborados para los usuarios de PROVIAL, ya que estos se enfocan en los altos índices de accidentes causados, en su mayoría por no tomar en cuenta recomendaciones como: Respetar los límites de velocidad, hacer uso del cinturón de seguridad, revisar el estado general del vehículo, evitar manejar en estado de ebriedad y hablar por teléfono mientras se conduce. También se utilizó la transmisión de la herencia social y cultural ya que a través de las recomendaciones se educa a los usuarios para prevenir accidentes.

2. 2 Jerarquía de necesidades

El psicólogo Abraham Maslow, citado por Aubuchon, Norbert (1999, p. 52) en su jerarquía de necesidades básicas afirma las necesidades “son un medio general de interpretar, estimular e influir en el comportamiento de las personas”, es por ello que se tomó la segunda necesidad de seguridad: es la que tiene una persona de sentirse segura y protegida al daño físico y emocional.

Es de esta manera que a través de los mensajes utilizados para la estrategia externa de PROVIAL, usuarios de la institución la ruta CA-9 sur (pacífico), sentirán esa seguridad y protección al hacer uso de las carreteras de Guatemala, porque saben que cuentan con una institución que se preocupa por la vida humana y que está allí para auxiliarles si tienen una emergencia en carretera.

CAPÍTULO 3

Metodología

En el siguiente diagnóstico de comunicación se evaluó la Comunicación interna y externa para la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL; se analizaron factores y su incidencia en los procesos de comunicación tanto en su público interno y externo. Para la comunicación interna se entrevistó a 152 empleados: brigadas y administrativos de PROVIAL, en el caso de la comunicación externa se delimitó a conductores de transporte liviano, público y pesado de la CA-09 Sur (Pacífico) encuestando a 692 conductores.

La institución cubre cinco rutas y es esta la que más afluencia de usuarios tiene según el Departamento de Planificación y Estadística de PROVIAL, son 3,500 usuarios en día normal ya que en feriados y fechas especiales la cifra aumenta ya que se realizara por fases empezando por esta ruta.

3.1 Enfoque

Mixto y las principales técnicas que se utilizaron para la recopilación de datos fueron: observación, entrevista a empleados de PROVIAL con el propósito de analizar la comunicación interna, cualitativo a través de opiniones. Y encuesta en el caso del análisis de comunicación externa, cuantitativa se utilizó un instrumento que dio datos estadísticos que se tabularon y se le asignó un color.

Es una investigación descriptiva, ya que tuvo por objeto el análisis de la comunicación interna y externa de PROVIAL, porque la información que se recopiló mostró una perspectiva más amplia en donde se recurrió a datos y opiniones para su análisis en conjunto.

3.2 Objetivo general

- Identificar las necesidades de comunicación interna y externa de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL, que contribuyan al fortalecimiento de la institución.

3.3. Objetivos específicos

1. Describir las acciones estratégicas que PROVIAL, utiliza con su público interno y externo para aprovechar áreas de oportunidad.
2. Determinar cuáles son los canales de comunicación más idóneos para que PROVIAL, transmita mensajes con su público interno y externo.

3.4 Fuentes primarias

- Entrevista con el personal de la institución.
- Encuesta a conductores de transporte liviano, público y pesado.

3.5 Fuentes secundarias

- Artículos de revistas y periódicos.
- Bibliografías.
- Página Web.
- Redes sociales.
- Boletines.
- Tesis.

3.6 Actividades Tabla 7	2013	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Delimitación de metodología para diagnóstico													
Revisión y mejora de metodología													
Presentación primer informe: Situacional													
Presentación segundo informe: Comunicación interna													
Presentación tercer informe: Comunicación externa													
Presentación cuarto informe: Identidad corporativa													
Presentación quinto informe: Imagen corporativa													
Presentación sexto informe: Situación comunicacional													
Correcciones del diagnóstico comunicacional													
Presentación final diagnóstico comunicacional													

3.7 Instrumentos

Se utilizó la observación, una entrevista nivel interno con empleados de PROVIAL, y una encuesta a nivel externo, con usuarios: Conductores de transporte público, pesado y liviano.

3.8 Población

PROVIAL cuenta con 250 empleados divididos en dos grupos: 162 Brigadas y 88 Administrativos, para fines de estudio se entrevistó a 152 en dos fases: en la primera a 25 colaboradores porque estaban en semana de aniversario concluyendo la entrevista en el mes de agosto, se utilizó la fórmula estadística según Sampieri y otros (2006). Que brindó la muestra de la población total 152 con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

La muestra fue probabilística, ya que todos los colaboradores de PROVIAL, tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos para la entrevista, utilizando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{n'}{1+n/N}$$

Y en el caso de la comunicación externa, PROVIAL, tiene incidencia a nivel nacional y cubre cinco rutas, se tomó como referencia a conductores de transporte liviano, público y pesado de la CA-09 Sur Pacífico del Kilómetro 10, ingreso a la Central de Mayoreo CENMA, zona 12 de la Ciudad de Guatemala, al Kilómetro 102 de la autopista hacia Puerto Quetzal, ya que el estudio se inició en su primera fase.

3.9 Muestra

Interna

Para el análisis de comunicación interna se encuestó a 152 empleados de PROVIAL, administrativos y brigadas.

Externa

De acuerdo a datos proporcionados por el Departamento de Planificación y Estadística de PROVIAL en la carretera CA-09 Sur (Pacífico), diariamente transitan 3,500 conductores, se aplicó la fórmula estadística según Sampieri y otros (2006). Que brindó la muestra de la población total con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Fórmula:

$$n = \frac{n'}{1+n/N}$$

La misma brindó una muestra probabilística de 346 conductores diarios, el estudio se realizó los días 09 y 10 de julio, se encuestó una muestra total de 692 conductores , que para fin de estudio se define como una muestra probabilística, ya que todos los sujetos de la población tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos. La investigación se inició en junio de 2013 y finalizó en julio de 2013, las encuestas y entrevistas corresponden a la semana del 09 y 10 de julio de 2013.

3.10 Método de análisis

A través del diagnóstico situacional y comunicacional, se adquirió información de mucha importancia para lograr cumplir con los objetivos de la investigación, se analizó los resultados obtenidos a través de los instrumentos, con lo cual se interpretó y comprendió los hechos comunicacionales de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL, a nivel interno y externo, con dichos datos se planteó conclusiones y recomendaciones.

El análisis e interpretación de los resultados fueron la parte más importante ya que toda la información recabada fue tabulada y procesada estadísticamente, se presentan gráficas en la comunicación externa y en cuanto a la comunicación interna, la entrevista con colaboradores fue analizada e interpretada para su evaluación.

La institución puede convertir y establecer cambios significativos para el funcionamiento a través del análisis para aprovechar áreas de oportunidad en la comunicación interna y externa.

CAPÍTULO 4

Diagnóstico comunicacional

Se llevó a cabo a través de la observación dentro de las instalaciones de PROVIAL, ya que se tuvo acceso a cinco departamentos para conocer como utilizan la comunicación con sus colaboradores y la forma de transmitir mensajes dentro de la institución, a través de los procesos que realizan como: envió de cartas, memorandos, el uso del intranet, la motivación con colaboradores y que canales de comunicación utilizan entre jefes y colaboradores.

4.1 Análisis de la comunicación interna PROVIAL.

La comunicación dentro de las instituciones es de mucha importancia ya que los colaboradores necesitan conocer que está haciendo la institución, el mantener constante información y buscar maneras que participación, hace que los colaboradores se sientan parte de las instituciones, es por ello que autores abordan el tema de comunicación interna.

En un estudio sobre análisis de la comunicación interna y propuesta de plan estratégico en la fundación trascender. Gómez Salinas, (2012) comparte que la comunicación interna es: el conjunto de procesos, actividades y estrategias que están dirigidas al capital humano de las instituciones y permite establecer relaciones con vínculo sólidos entre los mismos, agilidad de los procesos y posicionamiento de la organización en público interno de modo que todos trabajen unánime dentro del sistema organizacional hacia un mismo fin.

Por otra parte en PROVIAL el encargado de la comunicación interna es el departamento de Recursos Humanos, quien instruye a los colaboradores con todos los procesos y actividades, diseña e implementa todo lo relacionado con el personal para fortalecimiento de la institución con el visto bueno de la Dirección General.

La institución sabe que es vital tener una estrategia a nivel interno, ya que los colaboradores tienen diferentes necesidades, aunque tienen posicionado el lema: Proteger y servir es necesario crear ambientes positivos de trabajo para que puedan realizar de forma eficaz sus tareas, tal es el caso de los agentes brigadas que trabajan en carreteras de Guatemala que se enfrentan a las inclemencias del clima y existe una brecha de necesidades entre el personal operativo y administrativo.

4.1.1 Comunicación vertical descendente y ascendente.

En su libro Comportamiento organizacional. Robbins (2004), ofrece que la comunicación vertical se puede dar en dos vías.

La Comunicación descendente: Es la comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización a un nivel inferior. De acuerdo al organigrama de PROVIAL, se denota que la comunicación interna sigue la línea del esquema, para cumplir con los objetivos trazados a través de brindar las instrucciones e información pertinente, partiendo de los niveles jerárquicos es decir altos mandos como: directivos hasta otros niveles de colaboradores.

Los directores se comunican con sus colaboradores, los líderes de grupo lo utilizan para asignar metas, dar instrucciones de trabajo, informar sobre políticas y procedimientos, señalar problemas que necesitan atención y ofrecer retroalimentación acerca del desempeño pero la información viene de los altos mandos hacia abajo con los demás colaboradores.

En PROVIAL utilizan la comunicación descendente porque la información fluye desde el director a los jefe de otros departamentos que comparten la información con los colaboradores a cargo de cada departamento, con lo cual se asignan metas, se dan instrucciones de trabajo, informan a sus colaboradores las políticas y procedimientos, señalan problemas que necesitan atención y ofrecer retroalimentación acerca del desempeño, no es necesariamente el director o los directivos que llegan a dar la información personal si no utilizan otros medios.

Utilizan manual de inducción, para todas las personas que ingresan como nuevos en la institución, se desarrolla de la siguiente manera: dan a conocer la misión y visión de PROVIAL, luego se les da un recorrido por las instalaciones, se presenta ante todos como nuevo integrante de la institución y luego se realiza la presentación en su área con jefe y compañeros, en donde se le dan a conocer todas las atribuciones que le corresponde hacer y se les da en físico el manual de inducción.

Existe un boletín mensual interno donde se dan a conocer los cumpleaños del mes, colaboradores del mes. Por otro lado los trabajadores de administración tienen acceso a intranet y correo de la institución que es el medio que utilizan para enviar y recibir información.

La Comunicación ascendente: Fluye a un nivel superior en el grupo o la organización, se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, informar sobre el progreso de las metas e informar de problemas actuales, para buscar soluciones, este tipo de comunicación permite que los directivos a nivel superior se mantengan actualizados acerca de la forma como piensan los empleados sobre sus puestos, los compañeros de trabajo y la organización en general, para mejorar en ciertos aspectos.

Se utiliza según (Robbins, 2004) reportes de desempeño preparados por los niveles inferiores para su revisión por los mandos medios y superior como: buzones de sugerencias, encuestas sobre la actitud de los empleados, procedimientos de queja, conversaciones superior-subordinado y sesiones informales de quejas donde los empleados tienen la oportunidad de identificar y analizar problemas con su jefe.

De acuerdo a la observación realizada existe aceptación por parte de los niveles directivos de la retroalimentación que se recibe tanto a nivel operativo y administrativo ya que siguen siempre la línea del organigrama pero a la inversa. Constatando también que existe una línea de niveles inferiores con acceso a brindar información a niveles directivos sin pasar a jefes inmediatos.

En cuanto al organigrama se puede observar que la dirección es quien comparte la información a directivos de otros departamentos como: Asuntos internos, Relaciones públicas, Asesoría Jurídica, Auditoría interna, Administrativo financiero, subdirección de Operaciones y esta fluye a todos los niveles , pero queda claro que no solo el director es quien puede dar información, ya que también fluye de parte de los colaboradores a las direcciones para mejoras y mantener un clima laboral acorde a los objetivos de la empresa ya que son una institución que presta un servicio a la población en carreteras de Guatemala.

4.1.2 La Comunicación Horizontal: Es la que se da entre los miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo departamento, ya que utilizando este tipo de comunicación se tiene mejor coordinación. Ayuda a resolver problemas y tomar decisiones en la que deben intervenir varios departamentos. Ejemplo: Trabajo en equipo o reuniones de trabajo, notas de departamento, comunicados internos.

PROVIAL, maneja los dos tipos de comunicación vertical descendente y ascendente, ya que promueve el diálogo con los colaboradores, se les permite formular preguntas y comentarios para obtener respuestas de parte de la dirección, también realizan capacitaciones entre departamentos para retroalimentarse. Y no es solo a nivel jerárquico, sino en trabajo en equipo para alcanzar los fines de cada departamento y la coordinación adecuada del trabajo.

4.1.3 La Comunicación Circular: Watzlawick, citado por Marc y Picard (1992, p 39). Define a la comunicación “conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos”. La anterior definición vincula la comunicación como sistema, que parte de dos elementos: la energía que lo mueve, los intercambios, las fuerzas, los móviles, las tensiones que le permite existir como tal, y por otro, la circulación de informaciones y significaciones, misma que permite el desarrollo, la regulación y el equilibrio del sistema.

Y el principio de regulación que afirma que no puede existir comunicación que no obedezca a un cierto número mínimo de reglas, normas, convenciones., estas reglas son las que precisamente, permiten el equilibrio del sistema. Por lo anterior en PROVIAL si se presenta este tipo de comunicación, ya que en la institución si se respetan jerarquías y la información que fluye a nivel interno y externo es estructurada y cuentan con normas y reglas establecidas como por ejemplo el uso de uniforme para agentes brigadas encargados de la seguridad vial.

4.1.4 Comunicación de crisis: Según Lerbinger citado por Saura (2005), señala que una de las primeras aportaciones fue publicada por Hermann en 1963, quien afirmaba que los directivos de cualquier organización debían tener presentes las amenazas del entorno social y la posibilidad de que estas obstaculizaran la marcha de la entidad.

Este término de comunicación de crisis se debe a varios factores, según González y Pratt citados por Rodríguez y Sábada (1999): La creciente atención que los medios de comunicación prestan a catástrofes o riesgos. Y el aumento de las demandas que las empresas afrontan por defectos y negligencia en los bienes y servicio que ofrecen en el mercado.

En PROVIAL sí se toman en cuenta las amenazas que puedan surgir entorno a su imagen institucional aunque no tienen una estrategia de comunicación de crisis es el Departamento de Relaciones públicas quien manejaría la situación, la encargada opina que hasta el momento no han tenido comunicación de crisis, ya que tienen una cobertura parcial en medios de comunicación y aunque son el ente encargado de la protección y seguridad vial no recae en la institución toda la responsabilidad.

Análisis de los resultados de los instrumentos aplicados a colaboradores de PROVIAL.

Categoría	Entrevista colaboradores	Análisis Tabla 8
Tiempo de laborar en la institución	La mayoría de los colaboradores tiene más de 5 años de trabajar en PROVIAL	Según Likert (1961) el comportamiento de los empleados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben, por lo que tanto los colaboradores de PROVIAL tienen más de 5 años de laborar en la institución. Hay muy poca rotación de personal, denota estabilidad y satisfacción laboral. Aunque todos los colaboradores están bajo el renglón 029. Sin prestaciones y cada 6 meses renuevan contrato.
Identificación con la institución.	Un 96% de los entrevistados indicaron conocer la misión y visión de PROVIAL, al preguntarle con que parte se identifican. un 39% indicó que con el servicio, y un 23% prevención y seguridad	Sánchez (2009); aporta que la misión, visión, objetivos, valores son un conjunto de atributos que las instituciones poseen, son su razón de ser, si los empleados se identifican con ello poseen identidad con la institución. Los colaboradores de PROVIAL se identifican con el servicio, prevención y seguridad.
Comunicación entre colaboradores	Un 41% de los colaboradores considera buena la comunicación que se da con compañeros de trabajo y un 33% como excelente. Por otro lado el 96% de los colaboradores manifestó sentir el apoyo entre compañeros, prevaleciendo la confianza y respeto, lo ejemplifican	Tomando en cuenta la teoría de sistemas: "Todos los elementos del sistema interactúan entre sí, y el resultado de cada uno de ellos depende por lo menos de la actividad de sus elementos". Si una organización tiene claro el funcionamiento de las diferentes áreas, la interrelación e interdependencia y claridad en los objetivos, sinergia. La comunicación y el apoyo fluirán de mejor manera, es de esta manera que el 96% manifestó sentirse apoyados entre colaboradores.
Fuente: Propia .Julio 2013.		

Categoría	Entrevista colaboradores	Análisis Tabla 9
Comunicación con Jefes	<p>El 96% de los entrevistados siente que sus jefes escuchan sus peticiones y necesidades</p> <p>Tienen reuniones frecuentes con sus jefes un 96% y un 84% considera que los jefes toman en cuenta sus opiniones y sugerencias en las reuniones.</p>	<p>Murdick(1974, p. 126). Aporta que la teoría de sistemas es “Un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común”</p> <p>Es por ello que en la función de jerarquía de los sistemas dice: que todo sistema contiene elementos con sub-elementos, dentro de las instituciones debe existir la regulación de la responsabilidad y de la autoridad, el que tiene un puesto de mando (jefes) tiene la responsabilidad de guiar a los colaboradores y en PROVIAL se realiza con reuniones frecuentes tomando en cuenta necesidades, opiniones y sugerencias de los colaboradores.</p>
Capacitación y motivación laboral	<p>Un 74% de los colaboradores opina que PROVIAL, fortalece sus habilidades y conocimientos ya que nombran al empleado del mes, otorgándoles diplomas.</p> <p>Por otro lado un 85% opinan que la institución proporciona los recursos necesarios para cumplir con sus funciones.</p>	<p>Maslow en su jerarquía de necesidades aporta sobre la necesidad de reconocimiento, la institución lo realiza a través del empleado del mes, con ello motiva al personal para que se capacite y de esta manera otorga reconocimiento y hace que el clima laboral sea agradable entre colaboradores y jefes.</p> <p>También la institución proporciona los recursos necesarios para que los colaboradores puedan realizar de una mejor manera las funciones que se les asignen y por ende se sientan motivados y busquen los beneficios que la institución brinda como el empleado del mes.</p>
Canales de comunicación	<p>La mayoría de los entrevistados considera que existe una comunicación adecuada ya que se les reúne y la información es trasladada a todos.</p>	<p>Se realiza de forma personal y en reuniones de trabajo, cuentan con carteleras de información, y la información fluye a través de correo electrónico, tomando en cuenta la teoría de sistemas los colaboradores tienen la oportunidad de ver un panorama global de todas las actividades y operaciones de la institución.</p>

Fuente: Propia Julio 2013.

4.2 Análisis de la comunicación externa

La comunicación exterior con proveedores, medios de comunicación y público en general es de mucha importancia para PROVIAL, por ser una institución del Gobierno y tener a cargo la protección y seguridad vial de Guatemala.

El departamento de Relaciones Públicas es quien se encarga de la difusión de la buena imagen de la institución, por esta razón se entrevistó al asesor de comunicación Ing. Gudiel y a Relacionista pública Lesbia Cano, quienes brindaron información para realizar el estudio, juntamente con datos proporcionados por el departamento de Planificación y Estadística.

4.2.1 Usuarios

PROVIAL es una institución que presta servicio a conductores, peatones y pasajeros que utilizan las diferentes rutas en Guatemala siendo las siguientes cubiertas en la actualidad.

- CA-09 Sur (Pacífico) del kilómetro 10, ingreso a la Central de Mayoreo CENMA, zona 12 de la ciudad de Guatemala, al kilómetro 102 de la autopista hacia Puerto Quetzal. Siendo seleccionada esta carretera ya que diariamente transitan 3,500 conductores según datos del Departamento de Planificación y estadística, por lo tanto la convierte en la ruta más grande que cubre PROVIAL, actualmente y es donde se llevó a cabo la encuesta para usuarios.
- CA-09 Norte (Atlántico) del kilómetro 7.5 al kilómetro 84. El Rancho, El Progreso.

- CA-01 Occidente (Interamericana) del kilómetro 17 en el Municipio de Mixco al kilómetro 84 Tecpán Guatemala, Chimaltenango. RN-10 Occidente del kilómetro 30. Puente de San Lucas Sacatepéquez, al kilómetro 42 ingreso a la Ciudad de Antigua Guatemala.
- CA-01 Oriente (Carretera al El Salvador) del kilómetro 23, al kilómetro 74 cruce a Oratorio, Departamento de Santa Rosa.

PROVIAL 2012.

4.2.2 Instituciones.

PROVIAL, al ser una entidad de servicio a la comunidad que se encarga de la protección y seguridad vial, posee relación con las siguientes instituciones:

- Gobierno de Guatemala: Ente encargado de las normas y leyes del país.
- Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, CIV, es la entidad a la cual pertenece PROVIAL.
- Conductores que utilizan las carreteras de Guatemala, CA-09 Sur Pacifico, a los cuales auxilia y brinda servicio en caso de emergencia vial.
- Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, CONRED, se tiene contacto con la institución por las medidas de prevención, que se trabajan conjuntamente en Sistema Nacional de Prevención Semana Santa. SINAPRESE.
- Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, INSIVUMEH, ente científico que determina el control y análisis de las amenazas son tomados en cuenta para una declaración de alerta.
- Unidad Ejecutora de Conservación Vial, COVIAL, da mantenimiento de las Carreteras, mientras PROVIAL, ordena el tránsito cuando se da mantenimiento a las carreteras.

- Bomberos Voluntarios y Municipales.
- Entidad reguladora de transporte y tránsito, EMETRA.
- Policía Nacional Civil, PNC.
- Empresa Eléctrica de Guatemala, EEGSA.
- Medios de comunicación: radio, prensa y televisión.
- Ministerio Público de Guatemala, MP, levantamiento de personas que fallecen en accidente.

4.2.3 Medios de comunicación

El Departamento de Relaciones Públicas ha conseguido cobertura en medios de comunicación y es el que se encarga de la divulgación sobre, el que hacer de la institución. Cano comparte: “Hasta el momento se ha tenido una buena relación con algunos medios de comunicación: escritos, radiales y de Tv. Porque incluso llegan a cubrir actividades como el aniversario o si necesitan algún dato son los medios que se acercan a las instalaciones de PROVIAL”.

Medios escrito: PROVIAL monitorea a diario temas referentes a seguridad vial y temas en relación al Ministerio de Comunicaciones al cual pertenece, toda la divulgación a través de los medios escritos es gratuita, ya que no cuentan con presupuesto para publicidad.

Medio Radial: En cuanto a este medio, no se lleva un monitoreo solo los colaboradores han escuchado en programas de radio como: Sonora 96.9 es la noticia y Alfa 97.3 en el programa del Startazo, aparece un personaje, que utilizan a PROVIAL como fuente de información ya que a través de redes sociales (Facebook y Twitter), obtienen información actual y cuando dan noticias relacionadas al tránsito aprovechan para informar. Y por último TGW, la voz de Guatemala transmite los sábados el programa Así se Contesta.

Medio de Tv: Tienen presencia pero como fuente de información en Canales 3, 7 y 13 y sus repetidoras en cable como TN 23, Guatevisión, Canal Antigua y Tv Azteca. Sin embargo cabe recalcar que en Canal 13, PROVIAL, tiene un espacio en el programa Así se Contesta, del profesor Rubén Alfonso Ramírez que se transmite el día sábado, siempre con temas relacionados a la protección y seguridad vial.

Por otro lado PROVIAL, a través de su Departamento Educación y Seguridad Vial, visitan establecimiento educativos los cuales son los seleccionados para que asistan al programa: Así se Contesta en donde se tiene un espacio gratuito, y se graba con 8 días de anticipación por lo general es un día viernes.

4.2.4 Otros medios

Página web. Consultada en Julio 2013

The image shows a screenshot of the PROVIAL website. The header features the PROVIAL logo (a shield with a map of Guatemala) and the text "PROVIAL Dirección General de Protección y Seguridad Vial". To the right of the logo are social media icons for Facebook and Twitter. Further right is the logo of the "Gobierno de Guatemala" and the text "Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda". Below the header is a navigation bar with a small photo of officials. The main content area is divided into three sections: on the left, a "Tweets" sidebar showing two tweets from PROVIAL; in the center, a large photo of a line of white vans with a date stamp "14/09/2013"; on the right, a vertical sidebar with four promotional banners: "INSIVUMET", "Mapa Red Vial", "Las Señales de Tránsito", and "PLAN NACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN".

Fuente: www.provial.gov.gt

PROVIAL, deja de comunicar con su público externo ya que no tiene material audiovisual, la información en la página no está en constante actualización, ya que todavía tienen la memoria de labores del año 2010, solo incluyen fotografías de las distintas actividades que realiza a nivel interno y externo.

Sin embargo en el link de red social Facebook, sale el siguiente mensaje: No se tiene acceso por el momento, el dominio si existe aunque ya perdió el acceso directo la institución desde la página, esto hace que usuarios piensen que PROVIAL, no utiliza Facebook, caso contrario sucede con Twitter que si direcciona de la página web a la red social.

Tabla de Cotejo. Página web.

Tabla 10		Fuente: Propia. Julio 2013.			
Medio	Página Web				
Indicadores	Excelente	Bueno	Necesita mejora	Deficiente	
Es atractiva y de fácil uso para el usuario					
Los colores e imágenes utilizadas tienen concordancia con su identidad corporativa					
Posee una diagramación que permita al usuario un acceso rápido a la información que desea.					
La página provee información suficiente sobre qué es y el que hacer de PROVIAL.					
Se actualiza con regularidad la página					
Existe material para descargar y esa fácil su ubicación					
A través de la página se puede contactar a la institución					
Cuenta con links a redes sociales					
Cuenta con videos institucionales o de seguridad vial.					

Análisis de red social Facebook.

Las piezas de comunicación publicadas por este medio no tienen congruencia con lo que se publica en página web y otra red social Twitter, dichas piezas alteran la identidad corporativa de PROVIAL, que hasta el momento viene manejando esto pueden confundir al usuario, por otro lado al no tener un link directo desde la página web que direcciona a Facebook , el usuario busca la red social de la institución y le aparecen hasta 3 perfiles y al enviar invitación resulta que un perfil al parecer la maneja dirección, otro Relaciones públicas y la tercera opción aunque maneja la misma información de las demás no está actualizada.

Tabla 11	Fuente: Propia. Julio 2013.			
Medio	Red social: Facebook			
Indicadores	Excelente	Bueno	Necesita mejora	Deficiente
Posee congruencia con lo que se publica en otros medios.				
Los colores e imágenes utilizadas tienen concordancia con su identidad corporativa				
Provee información suficiente y actualizada sobre la situación vial				
Permite la posibilidad al usuario a contactar a la institución.				
Cita o utiliza fuente de sus seguidores y de las personas que la institución sigue.				
Retroalimenta con avisos de temas relevantes y/o actuales.				
Contiene información de PROVIAL: Número de teléfono, correo de información, dirección.				
Cuenta con videos institucionales o de seguridad vial.				

Análisis de red social Twitter

Es el Departamento de Planificación y Estadística quien tiene el dominio de Twitter, si publica constantemente información relacionada a la protección y seguridad vial, aunque necesitan manejar una línea gráfica juntamente con Facebook y página web para no confundir a nivel interno y externo sobre la identidad de la institución.

Tabla de Cotejo

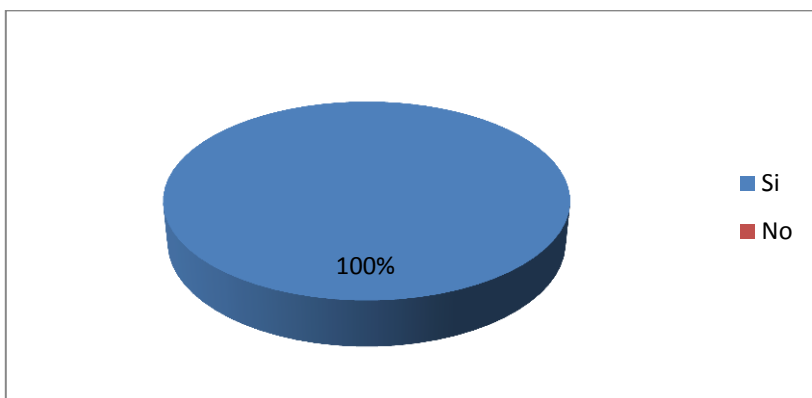
Tabla 12	Fuente: Propia. Julio 2013.			
Medio	Red social: Twitter			
Indicadores	Excelente	Bueno	Necesita mejora	Deficiente
Posee congruencia con lo que se publica en otros medios.				
Los colores e imágenes utilizadas tienen concordancia con su identidad corporativa				
Provee información suficiente y actualizada sobre la situación vial				
Permite la posibilidad al usuario a contactar a la institución.				
Cita o utiliza fuente de sus seguidores y de las personas que la institución sigue.				
Retroalimenta con avisos de temas relevantes y/o actuales.				
Contiene información de PROVIAL: Número de teléfono, correo de información, dirección.				
Cuenta con videos institucionales o de seguridad vial				

4.2.5 Análisis Externo

Se realizó una encuesta con usuarios de servicio público, pesado y liviano de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL, se utilizó el método estadístico en donde se organizó y se extrajeron los datos de encuestas para presentarlos en gráficas, para hacer más fácil el análisis de los resultados. Y para ello se utilizó una regla de tres en donde las respuestas fueron divididas en el total de la muestra a encuestar 692, según fuera la respuesta de usuarios encuestados de la ruta CA-09, Sur Pacífico y estos fueron los resultados:

¿Sabe usted que la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL, esta para auxiliarle en las carreteras con el propósito de velar por su seguridad vial?

Gráfica 1

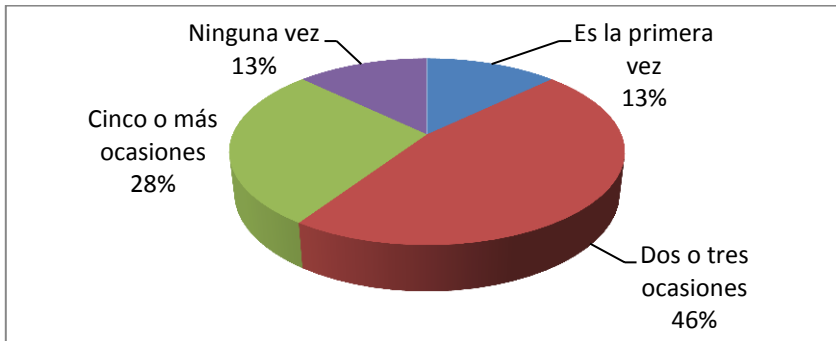


Fuente: Propia. Julio 2013.

De los usuarios entrevistados, el total confirma conocer la función de PROVIAL, lo que significa que la presencia de la entidad se encuentra aceptable en la percepción de los usuarios al cumplir con el aspecto de identificación y reconocimiento de la institución. Cabe recalcar que la conocen más no la reconocen como entidad de Gobierno encargada de la protección y seguridad vial en Guatemala.

¿Ha sido usted auxiliado en una emergencia en carreteras, por alguien de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL?

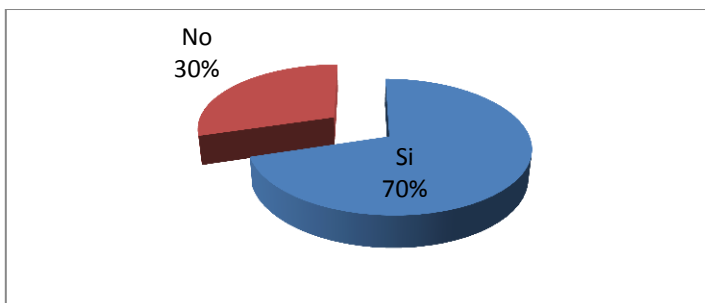
Gráfica 2. Fuente: Propia. Julio 2013.



En lo que respecta al apoyo y asistencia recibida por los usuarios, la mayoría de los entrevistados confirman haber sido atendidos dos o tres ocasiones, al momento de una emergencia en carretera, mientras que otro porcentaje representativo, informa haber obtenido asistencia vial en cinco o más ocasiones, esto demuestra que la labor de PROVIAL en esta carretera el servicio que brinda es constante.

¿Conoce usted el número 1520 de emergencia en la carretera de PROVIAL?

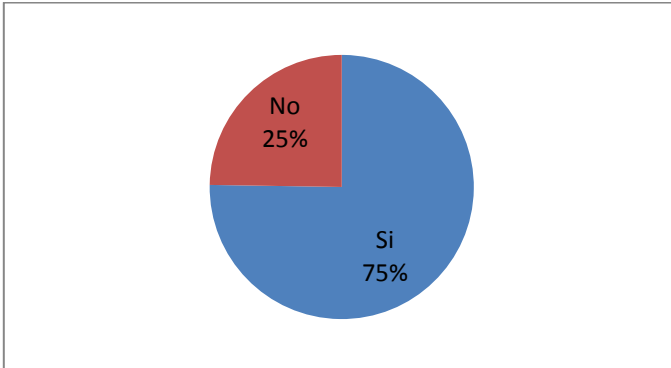
Gráfica 3. Fuente: Propia. Julio 2013.



Los usuarios de la carretera CA-09 Sur Pacífico, que se encuestaron la mayoría reconocen el 1520, como el teléfono de asistencia de PROVIAL, y saben que lo pueden utilizar en una emergencia o para obtener información. Sin embargo existe un porcentaje minúsculo que lo desconoce, eso denota que las acciones estratégicas realizadas por la institución deben integrarse en una estrategia.

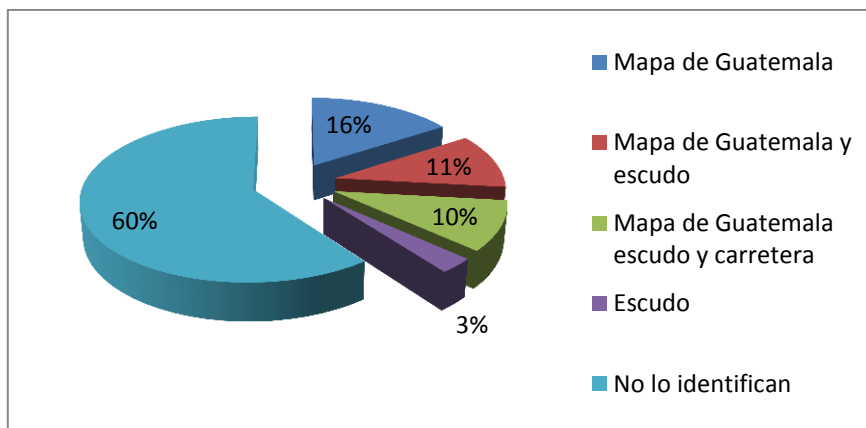
¿Identifica el logotipo de PROVIAL?

Gráfica 4.1. Fuente: Propia. Julio 2013.



En lo que respecta a la iconografía de PROVIAL, la mayoría de usuarios reconoce el logotipo, como aparece en la siguiente gráfica (Gráfica 4.1) aunque lo identifiquen, no lo describieron con tanta facilidad, es por ello que debe de reforzar en los mensajes que utilice la institución para posicionarlo.

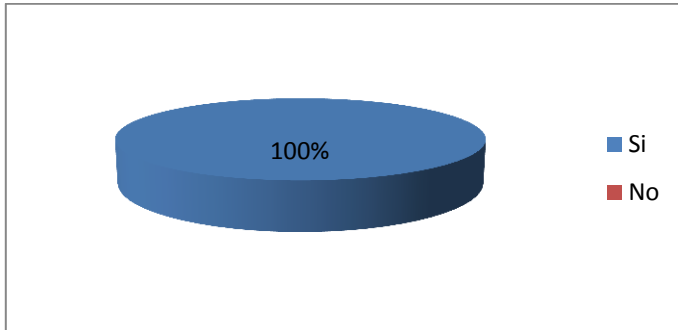
Gráfica 4.2. Fuente: Propia. Julio 2013.



Los usuarios en su mayoría, no pudieron describir el logotipo de PROVIAL, aunque 16% sabe que tiene un mapa de Guatemala, el 11% mapa y escudo, 10% mapa, escudo y carretera es de esta manera que se necesita reforzar y dar a conocer el logotipo en los mensajes que la institución realice, para posicionarla como la encargada de Protección y seguridad vial.

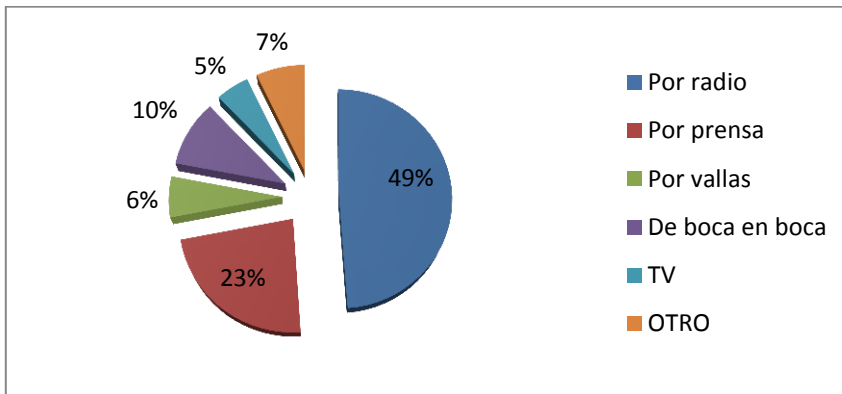
¿Cuándo ha visto a técnicos de PROVIAL, o se presentan con usted se encuentran identificados con su uniforme?

Gráfica 5. Fuente: Propia. Julio 2013.



Los usuarios encuestados confirman que los técnicos de PROVIAL, se encuentran uniformados, esto ayuda a estandarizar la imagen de la institución y al mismo tiempo los usuarios se sientan seguros con la asistencia obtenida ya que los respalda una institución seria, por el uso de uniforme del personal.

¿Cómo se ha enterado de los servicios en los que le puede auxiliar la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL, en carreteras?

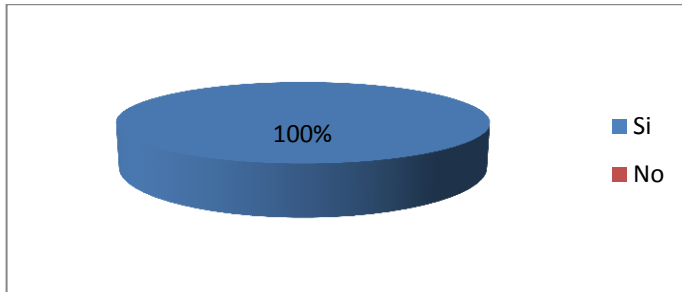


Gráfica 6. Fuente: Propia. Julio 2013.

En esta ruta, los usuarios confirmaron conocer los servicios de PROVIAL, a través de los medios de comunicación, en su mayoría a través de la radio representados por un porcentaje algo, en segundo lugar por prensa, lo que denota que la inversión que brinda a su publicidad deberá seguir la tendencia de la radio ya que es el medio que utiliza durante su recorrido los usuarios en la carretera de estudio.

¿Le gustaría recibir más información de las noticias y que hacer de PROVIAL?

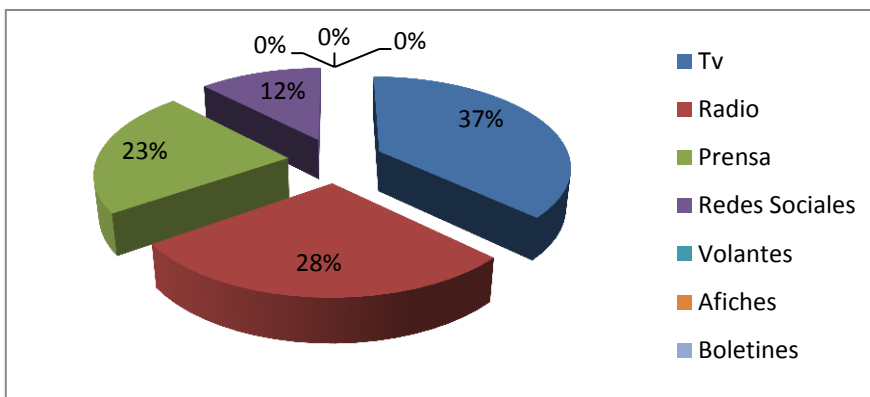
Gráfica 7. Fuente: Propia. Julio 2013.



Los usuarios entrevistados se mostraron abiertos a obtener mayor información respecto a las actividades y servicios que presta PROVIAL, reconociendo de esta manera la necesidad del servicio que brinda esta institución a Guatemala.

¿Por qué medio de comunicación se informa regularmente de noticias?

Gráfica 8. Fuente: Propia. Julio 2013.



Los usuarios confirmaron que su fuente de información primaria es la televisión, en segundo lugar la radio y seguido por prensa, los cuales se han enterado de la información de PROVIAL, debido a la falta de presupuesto para este aspecto comunicacional, mostrando también una brecha de oportunidad en relación a las redes sociales, para que sea utilizada como plataforma comunicacional.

Por lo que la institución debe de aprovechar estas áreas de oportunidad para lograr transmitir mensajes de protección y seguridad vial para que la reconozcan como una institución del Gobierno que se preocupa por la vida de los Guatemaltecos para que alcance los establecido en su misión: reducir los accidentes y visión: convertir las carreteras de Guatemala en las más seguras del mundo.

4.3 Análisis de la Identidad Institucional

Identidad es la respuesta a las preguntas ¿Quién soy? , ¿Qué soy?, ¿De Dónde vengo? ¿Hacia dónde voy?, el concepto apunta a ¿Qué quiero ser?, una identidad dentro de una institución es responder a esas preguntas por medio de la misión, visión, objetivos, valores, planificaciones, etc. (Sánchez, 2009).

Tomando en cuenta lo anterior se analizó a PROVIAL, en la forma de utilizar el logotipo en cartas, memorandos, página web y en los distintos medios para comunicarse con su público interno y externo, encontrando lo siguiente:

4.3.1 Elementos icónico-visuales

Marca

La institución utiliza sus siglas, es decir su nombre a base de iniciales, es conocida como PROVIAL, Dirección General de Protección y Seguridad Vial, hace uso en página web, intranet, redes sociales: Facebook y Twitter.



Fuente:www.provial.gob.gt/

Logotipo

Su logotipo compuesto por los siguientes elementos: un escudo de color dorado, que incluye el nombre de la institución, mapa de Guatemala, carretera, fondo color azul, todos los elementos se asocian a la protección y seguridad vial que es lo que representa la institución, por otro lado ubica al público a que es un ente del Gobierno y cada año en el mes de Julio, cuando es el aniversario hace uso del logotipo conmemorando los años que cumple como la encargada de la protección y seguridad vial.



Fuente: www.provial.gob.gt/

Slogan

Proteger y servir. Los colaboradores a nivel administrativo y operativo, se encuentran identificados con el slogan, lo demuestran en su cultura institucional, ya que la institución maneja un clima laboral positivo.

Nombre Institucional

PROVIAL es un ente que pertenece al estado, es por ello que en su hoja membretada utilizan el logotipo del gobierno actual y esta el nombre del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, CIV, institución al cual está pertenece juntamente con 17 dependencias más.



En la parte inferior, aparece la información de la institución que indica la ubicación, teléfono, página web y además utiliza sello de la institución: Es el logotipo luego firma el director Lic. Erick De León Lobos. Se utiliza el color azul que es el institucional en la parte final. Es de esta manera que toda la papelería de PROVIAL, utiliza como membrete el logotipo de Gobierno de Guatemala que sigue la línea estandarizada de la identidad institucional del gobierno en turno.



4.3.2 Señalética: Se llevó a cabo a través de la observación en las visitas que se realizaron a la institución, con previa autorización de Dirección General y la guía de encargada del Departamento de Recursos Humanos.

- Los trabajadores de Dirección General de Protección y seguridad Vial PROVIAL, si tienen identidad empresarial ya que la institución posee misión, visión y valores que todos los empleados recuerdan, y al ingresar a la institución se encuentra colocada en un lugar visible.
- El nombre de la institución no se ve en la parte de afuera, en el mes de Julio 2013 por ser mes de aniversario, se encuentran remodelando el edificio, es por ello que se pudo observar pintado de color celeste.
- Los parqueos están dentro del edificio, y se encuentran señalizados: visitas y empleados.
- Posee banderas dentro de sus instalaciones, en área cercana a parqueos y del edificio, por orden de importancia, en primer lugar, Gobierno de Guatemala, seguido por Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, CIV, por último la bandera de PROVIAL.
- Existe una Tv en donde pasan videos institucionales, para usuarios internos y externos, ubicada en el ingreso al edificio donde se encuentran los departamentos que conforman la institución.
- Están marcadas las salidas de emergencias, donde se encuentran extintores, baños y cafetería. Es de esta manera que si cumple con el estándar requerido visualmente de estar a cierta altura 1 metro y 60 centímetros.
- Las oficinas administrativas poseen nombre en cada puerta, que las identifica.

4.4 Análisis de la Imagen Institucional

Es un sistema de identidad visual que busca dirigir la percepción que se tiene de una institución, compuesto de elementos fijos y variables, (paleta de colores, tipo de letras o imágenes, misceláneas) tienen como finalidad lograr el posicionamiento de una marca o institución. PROVIAL, no maneja una línea gráfica estable ya que los encargados de la imagen son dos Departamentos: Relaciones Públicas, Planificación y Estadística.

Por otro lado (Chávez, 2012) aporta que la imagen institucional: Es un sistema abierto, para poder ser aplicado a la gran diversidad de piezas de comunicación y soportes. Es similar a los rasgos de una familia, donde se pueden observar ciertos rasgos en común, que los hacen pertenecer a la misma, (primos, tíos, hermanos, abuelos), pero donde cada uno de los elementos conserva sus particularidades dentro de una identidad familiar.

Es por ello que PROVIAL, las acciones estratégicas que ha desarrollado, debe integrarlas en una estrategia de comunicación externa, para mantener una línea estable en las diferentes piezas de comunicación que utilice para con su público externo, Sin embargo esto es lo que hace que la institución, no pueda medir como son percibidos los mensajes su grupo objetivo ya que dos Departamentos tienen a cargo la imagen institucional y no coordinan la misma línea gráfica, ya que no está establecida porque dependen de lo que el Gobierno autorice.

4.4.1 Reputación Institucional.

Para Charles Fombrun, de la Stern School of Business de New York, la reputación está asociada a la habilidad de las instituciones para relacionarse con su grupo objetivo, la unión racional y emocional entre la compañía y su público, también, la imagen clara y definida que tiene el público de esa institución. <http://www.rppnet.com.ar/reputacioncorporativa.htm>

Posee una buena reputación con usuarios de la Carretera CA-09 Sur Pacífico, ya que brinda un buen servicio, en esta carretera. Según jefe de centro de llamadas 1520, se han recibido llamadas de usuarios, agradeciendo a la institución por el auxilio que le brindó en emergencia en carretera. Hasta el momento es una institución modelo, profesional y eficiente en el ámbito de reducción de accidentes y ha contribuido al aumento de la seguridad vial. (PROVIAL, 2012).

Sin embargo también los medios de comunicación con los que la institución tiene cobertura, conocen el prestigio que posee como ente gubernamental en todo lo relacionado con protección y seguridad vial, ya que la utilizan como fuente confiable con toda la información que publican en redes sociales.

4.4.2 Evaluación de la Imagen Institucional.

La imagen institucional: Otorga presencia, confianza, seriedad y es atractiva para el público, lo que hace ver que las instituciones crean e inventan a través de planificación a mediano y largo plazo. Ello hace que se pueda llegar cada vez a mayor número de usuarios. Se necesita dar a conocer, y por lo tanto difundir mensajes interesantes y que atraiga al grupo objetivo.

Es por esa razón que se analizaron las siguientes piezas de PROVIAL, que han publicado en su página web y red social Twitter, se pudo observar que no manejan una misma línea gráfica y que los mensajes se contradicen con las imágenes utilizadas ya que debieron tener un signo de prohibido como: una X, para que los usuarios entiendan que no lo deben hacer, utilizar también los mismos colores y el mismo protocolo de logotipo que es impuesto por el gobierno en turno.



Fuente: www.provial.gob.gt/



Fuente: www.provial.gob.gt/



Fuente: [Twitter.com/PROVIAL](https://twitter.com/PROVIAL). Julio 2013.

4.4.3 Otros aspectos.

Publicidad

O'Guinn y Semenik, autores del libro "Publicidad", definen a la publicidad de la siguiente manera: "La publicidad es un esfuerzo pagado, transmitido por medios masivos de información con objeto de persuadir". Es importante en las instituciones la publicidad, ya que son acciones de comunicación estratégicas para lograr enviar mensajes al público objetivo.

PROVIAL no realiza publicidad en medios masivos, es de esta forma que deja de transmitir mensajes con usuarios, aunque cuenta con cobertura parcial en medios de comunicación, siendo los medios escritos los que cubren con mayor concurrencia en todo lo relacionado a seguridad vial y ceden espacios gratuitos.

Es por esta razón, no está posicionada como institución encargada de la protección y seguridad vial en Guatemala, ya que las acciones estratégicas que ha realizado hasta el momento han contribuido para tener Relaciones Públicas con medios de comunicación.

4.5 F.O.D.A.

<p>Fortalezas</p> <p>F1. Cultura Organizacional: Los empleados de PROVIAL están identificados con su lema: Proteger y servir.</p> <p>F2.Capacitación: Empleados operativos son constantemente formados con 10 especialidades: Deontología Policial, seguridad vial: métodos y procedimientos operativos, primeros auxilios, mecánica básica, protocolos de comportamiento.</p> <p>F3.Divulgación: Para dar a conocer lo que hace PROVIAL, existe un departamento de educación vial, que capacita establecimientos educativos y empresas con temas de seguridad vial y que forma parte de las acciones estratégicas que trabaja la institución.</p>	<p style="text-align: right;">Tabla 13</p> <p>Debilidades</p> <p>D1.Estrategia de Comunicación: Posee acciones estratégicas que deben de incluirse en una estrategia.</p> <p>D2.Presupuesto: Bajos fondos es por ello que se ven afectado en su misión que es cubrir todo el territorio nacional, ya que actualmente cubren el 30% de las carreteras</p> <p>D3.Publicidad: No tienen esta herramienta de comunicación y repercute en su imagen institucional.</p> <p>D4.Leyes: En cuanto al cumplimiento de la ley de tránsito la institución solo supervisa que se cumpla más no tiene jurisdicción para multas.</p>
<p>Oportunidades</p> <p>O1.Patrocinos: En el departamento de Relaciones Públicas a través de la Unidad de Enlaces Institucionales buscan ayuda con empresas públicas y privadas.</p> <p>O2.Innovación Tecnológica: Para hacer del PROVIAL una institución innovadora, científica y tecnológica, que se puede alcanzar buscando patrocinios.</p> <p>O3.Los empleados brigada han tenido la opción de aprendizaje a través de un Técnico Universitario, costado por PROVIAL.</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Fuente: Propia. Julio 2013</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1. Tensión laboral a nivel interno, por contrato 029 que lo renuevan cada seis meses y que no cuentan con prestaciones de ley, todos los empleados.</p> <p>A2.Pérdida de patrocinios: Como las empresas ayudan de forma voluntaria, también pueden dejar de hacerlo.</p> <p>A3.Inestabilidad de puesto a nivel Dirección por cambios de Gobierno.</p> <p>A4.Confusión con otra dependencia del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda. (COVIAL). Por pronunciación más no por el que hacer.</p>

El análisis F.O.D.A, se llevó a cabo durante las entrevistas con los empleados de PROVIAL, y por medio de la observación en visitas que se realizaron en el mes de Julio 2013, en donde se recopiló información para llevar a cabo el estudio, con el objetivo de encontrar áreas de oportunidad para la institución y de esta manera realizar propuestas para contribuir con el fortalecimiento de la misma.

4.6 Análisis y Pronóstico de la situación

Cruce de resultados matriz FODA.

F1-A1

La cultura de PROVIAL es de servicio, pero cada 6 meses se ve tensa debido al renglón laboral 029 en que todos los empleados se encuentran, buscar que no se pierda dicha cultura proponiendo nuevos tipos de contratos para que el clima laboral no se afecte.

F2-O2

La constante capacitación que tienen los empleados operativos, aprovecharla para lograr innovar en la tecnología y de esta forma ser una institución gubernamental pionera en implementación de programas para conseguir que Guatemala sea un país innovador, científico y tecnológico.

F3-O1

La divulgación de mensajes, es necesaria para prevenir accidentes viales en la carretera CA-09, Sur Pacífico, es por ello que a través de su Departamento de Educación vial, se puede conseguir alianzas estratégicas o patrocinios con empresas para poder capacitar a más instituciones públicas y privadas de Guatemala

D1-O2

La realización de estrategias, tomando en cuenta la innovación tecnológica contribuirá a modificar cambios necesarios para llegar a comunicarse de mejor forma con usuarios de la institución y esto contribuirá a que se posicione la institución como la encargada de protección y seguridad vial.

D2-O1

Para contrarrestar el bajo presupuesto con que cuentan, buscan alianzas estratégicas o patrocinios con instituciones públicas y privadas para ayudar alcanzar su misión, cubrir todo el territorio nacional y hacer de las carreteras de Guatemala las más seguras del mundo.

O3-D4-D2

Aprovechar el Técnico Universitario que PROVIAL, costea para a futuro tener personal calificado para poder adquirir jurisdicción en cuanto a poder realizar multas y de esta forma lograr tener mejor ingreso para la institución y contribuir con la reducción de accidentes de una forma más rápida.

4.7 Factores influyentes: Directos e Indirectos

Indirectos

Económico: PROVIAL es una institución del estado que tiene bajo presupuesto para poder cumplir con la reducción de accidentes, capacitar, divulgar en temas de seguridad vial con peatones, pasajeros y conductores en las distintas carreteras de Guatemala, tener acercamiento con las comunidades y estar presentes en todo el territorio nacional. Lo anterior no permite que la institución alcance parte de su visión: ser una institución modelo, profesional, altamente tecnificada haciendo de las carreteras de Guatemala en las más seguras a nivel mundial.

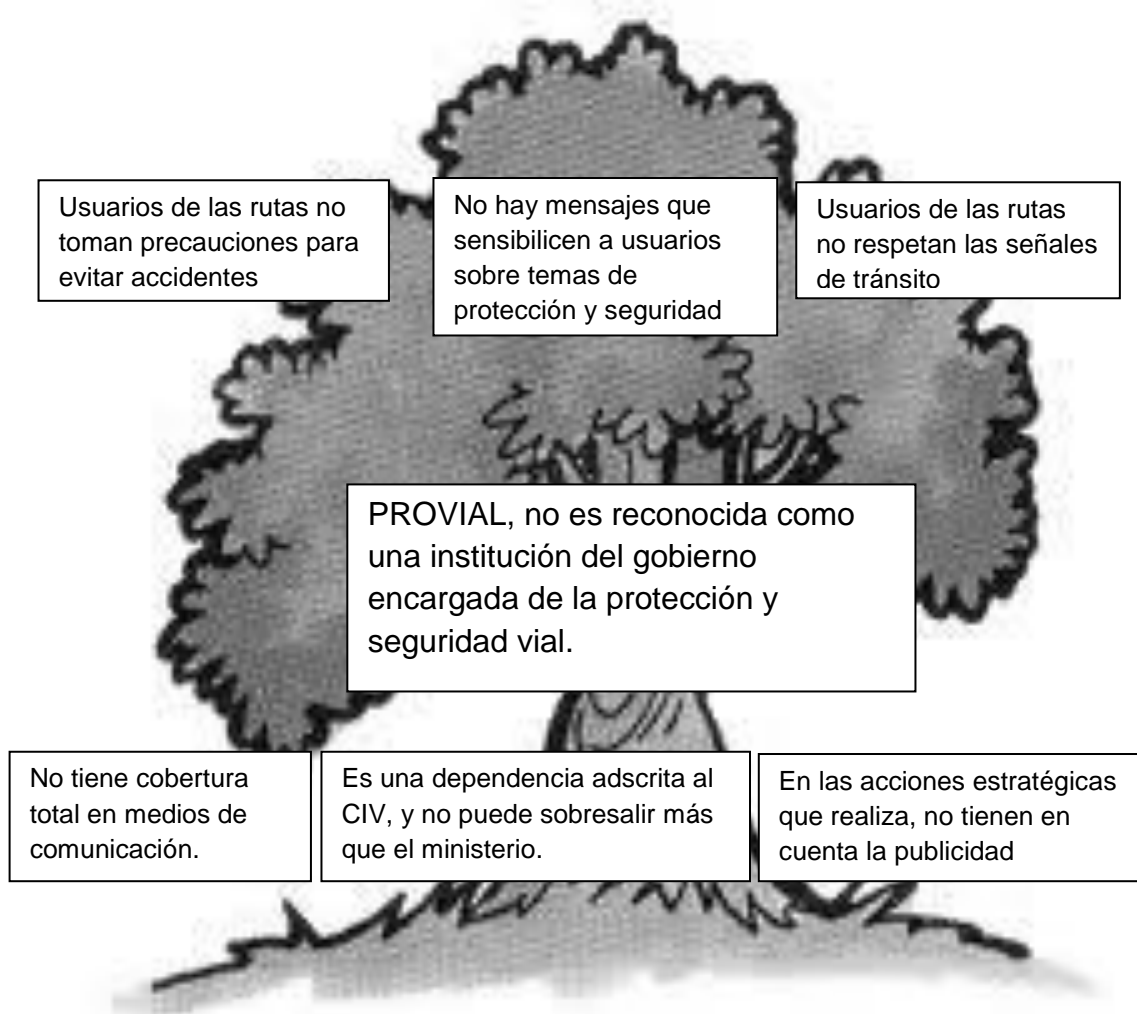
No poseer jurisdicción para poner multas, a todos aquellos conductores que infrinjan la ley de tránsito de Guatemala. PROVIAL tiene ayuda de instituciones públicas y privadas que de retirarles la ayuda, tienen que asignarle un presupuesto.

Directos

Presupuesto para publicidad esto no contribuye para que la institución pueda alcanzar los objetivos institucionales, conseguir resultados con más eficiencia y de esta forma mantener una imagen idónea con su público externo.

La motivación a los empleados es parte fundamental de toda institución, en PROVIAL están los empleados operativos y administrativos, los cuales tienen capacitaciones distintas, el personal operativo es quien tiene más capacitaciones es de esta manera que la estrategia de comunicación interna es implementada desde Dirección General, juntamente con el Departamento de Recurso humano.

4.8 Árbol de problemas



4.9 Determinación de prioridades comunicacionales

Se tomaron en cuenta las siguientes prioridades comunicacionales derivado de los efectos y causas encontrados en árbol de problemas realizado para la Dirección General de Protección y Seguridad Vial. PROVIAL.

- PROVIAL, no es reconocida como institución de gobierno encargada de la protección y seguridad vial.
- No tiene cobertura total en medios de comunicación eso hace que no aproveche los medios como canal de comunicación para transmitir mensajes de seguridad vial con usuarios de ruta CA-9 Sur Pacifico.

- Dentro de las acciones estratégicas que la institución realiza necesita tener en cuenta a la publicidad como herramienta de comunicación para logra posicionarse como institución de protección y seguridad vial.
- El contacto que tienen con usuarios de transporte público, pesado y liviano no está siendo bien aprovechado para posicionar a PROVIAL como institución que tiene a su cargo la protección y seguridad vial en Guatemala.

4.10 Funciones de la comunicación para la solución de problemas

Función Connotativa.

Es la orientada al receptor, se enuncia en forma imperativa, es un tipo de mensaje didáctico que utiliza recursos gráficos o audio visuales. Esta función se debe utilizar para los mensajes que se transmitirán a los usuarios de PROVIAL, tomando en cuenta que se realizara en medios de comunicación, utilizando recursos gráficos o audiovisuales para lograr posicionar a la institución como la encargada de prevención de accidentes y seguridad vial.

Función Retórica.

La comunicación es un proceso en donde se da importancia al emisor y en su capacidad de comunicación. Esto significa que de la manera en que se construye organice y transmita el mensaje, depende la efectividad de su discurso. Es de esta manera que los mensajes que se realicen para PROVIAL, estarán relacionados a la prevención de accidentes y seguridad vial, para que los mensajes inviten a acciones al usuario, utilizando los medios de comunicación con los que se logre conseguir alianza estratégica o patrocinio.

CAPÍTULO 5

Estrategia de comunicación externa.

5.1 Justificación.

Después de realizado diagnóstico situacional y de comunicación de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL, se determinó que la institución realiza algunas acciones estratégicas de comunicación externa; definiéndose que es necesario fortalecerlas, planteando una estrategia de comunicación externa, que incluya algunas de éstas.

Al encuestar a usuarios de transporte público, pesado y liviano, se determinó que PROVIAL, posee cobertura de medios como: radio, prensa y Tv, pero solamente a través de noticias. Además no aprovecha otros medios como internet y redes sociales. Para lograr posicionarse como la institución de Gobierno encargada de la protección y seguridad vial en Guatemala.

Es de esta manera que se realizaran productos como: Bumper sticker, unifoliar anuncio de prensa, radio y Tv. Se utilizaran mensajes que contribuyan a posicionar a PROVIAL, como la encargada de protección y seguridad vial en Guatemala, utilizar el 1520 como canal de comunicación con usuarios, dando una serie de recomendaciones para evitar accidentes en carreteras, implementándolo en medios de comunicación masivos con los cuales se logre alianzas estratégicas o patrocinios durante noviembre y diciembre 2013.

5.2 Objetivos de la estrategia de comunicación

5.2.1 Objetivo general

- Fortalecer las acciones estratégicas actuales de comunicación externa de PROVIAL, para posicionarla como una institución de protección y seguridad vial.

5.2.2 Objetivos específicos

- Identificar al número 1520 como un canal de comunicación entre PROVIAL y los usuarios.
- Utilizar mensajes de seguridad vial y prevención de accidentes en materiales de comunicación, para brindar información que logre una acción en los usuarios.
- Determinar herramientas de comunicación para posicionar a PROVIAL, Como la institución encargada de protección y seguridad vial.

5.3 Público externo

Conductores de transporte público, pesado y liviano que hacen uso de la ruta CA-09 Sur Pacifico

5.4 Propuesta

A continuación se detalla los productos realizados para estrategia de comunicación externa de PROVIAL, para posicionar a la institución como la encargada de protección y seguridad vial, se utilizaron mensajes para usuarios de la CA-9 Sur Pacífico a través de recomendaciones para sensibilizar y prevenir accidentes en ruta CA-9 Sur Pacifico.

5.4.1 Matriz de coherencia para plan comunicación.

Tabla 14. Fuente: Propia. Agosto 2013.

Problema	Objetivo de comunicación	Producto	Tipo de mensaje	Público	Resultados esperados	Medio de difusión	Costo
Existe un 30% desconocimiento de los usuarios con el número de emergencia en carretera 1520.	Establecer el 1520 como número de emergencia en ruta para que usuarios llamen si necesitan información o asistencia en la ruta que transitan.	Bumper sticker	De contenido	Conductores de transporte público, pesado y livianos de la ruta CA-9 Sur Pacifico	Usuarios hagan mayor uso del número 1520 como número de información y asistencia en ruta y de esta manera se utilice, como medio de comunicación entre PROVIAL y usuarios.	Puestos de control que realiza PROVIAL en CA-9 Sur pacifico, cada mes y vehículos de los usuarios a quienes se les coloque el bumper sticker.	Q 2,000
Existe un 60% de usuarios, que no identifican el logotipo de la institución y que no la reconocen como la encargada de prevención y seguridad vial.	Utilizar mensajes de seguridad vial y prevención de accidentes para sensibilizar a usuarios de PROVIAL.	Unifoliar			Lograr provocar en usuarios acciones que contribuyan a mantener la seguridad vial en carreteras y con ello prevenir accidentes y posicionar a PROVIAL, como institución de seguridad vial.	Puestos de control que realiza PROVIAL en CA-9 sur pacifico, cada mes y usuarios que PROVIAL contacte en los mismos.	Q2,500

Tabla 15. Fuente: Propia. Agosto 2013.

Por otro lado para la implementación de los productos, se sugiere buscar alianza estratégica con otras entidades de Gobierno, que poseen medios de comunicación y buscar patrocinio en lo privado, ya que la empresa no tiene presupuesto para difundir mensajes a usuarios.

Problema	Objetivo de comunicación	Producto	Tipo de mensaje	Público	Resultados esperados	Medio de difusión	Costo
El medio por el cual se han enterado los usuarios de PROVIAL es a través de la radio, como la institución no tiene cobertura total en medios, no aprovecha la radio como herramienta de comunicación	Utilizar la radio como herramienta de comunicación para posicionar a PROVIAL, como institución de prevención de accidentes y seguridad vial.	Spot de radio			Usuarios identifiquen a PROVIAL y la tengan presente, como institución que se encarga de la prevención de accidentes y seguridad vial		Q 5,000
La institución no tiene cobertura total en medios de comunicación, existe un 37% de usuarios de PROVIAL, que se informan de noticias a través de TV, la institución no aprovecha este medio como herramienta para comunicarse con usuarios.	Utilizar la Tv como herramienta de comunicación, para posicionar a PROVIAL, como institución de prevención de accidentes y seguridad vial.	Spot de Tv	De Contenido	Conductores de transporte público, pesado y livianos de la ruta CA-9 Sur Pacífico.	Usuarios identifiquen a PROVIAL y la tengan presente, como institución que se encarga de la prevención de accidentes y seguridad vial.	Ver sugerencia de pauta	Q 10,000 Incluye: Costo de locutor Guión. Alquiler de estudio, Concepto creativo. Edición de audio y video.

Fuente: Propia. Agosto 2013.

5.4.2 Plan de comunicación externa

5.4.2.1 Producto 1. Bumper sticker

Problema

Existe un 30% desconocimiento de los usuarios con el número de emergencia en carretera 1520. Ver gráfica 3.

Objetivo de comunicación

Establecer el 1520 como número de emergencia en ruta para que usuarios llamen si necesitan información o asistencia en la ruta que transitan.

Bumper sticker



Tipo de mensaje

De contenido, ya que los mensajes que se transmite son directos y comprensible para usuarios.

Público externo

Conductores de transporte público, pesado y livianos que hacen uso de la ruta CA-9 Sur Pacífico.

Resultados esperados

Usuarios hagan mayor uso del número 1520 como número de información y asistencia en ruta y de esta manera se utilice, como medio de comunicación entre PROVIAL y usuarios.

Medio de difusión

Puestos de control que realiza PROVIAL en CA-9 Sur pacífico, cada mes y vehículos de los usuarios a quienes se les coloque; Bumper sticker, se sugiere aprovechar fechas especiales y feriados para mayor impacto.

Presupuesto

Q 2,000.00

Incluye: Diseño y concepto creativo.

5.4.2.2 Producto 2. Unifoliar

Problema

Existe un 60% de usuarios de PROVIAL, que no identifican el logotipo de la institución. Ver gráfica 4.2.

Objetivo de comunicación

Utilizar mensajes de seguridad vial y prevención de accidentes para sensibilizar a usuarios de PROVIAL.

Unifoliar

**Si viaja PROVIAL
le recomienda**

- ▶ Respete los límites de velocidad.
- ▶ Evite hablar por teléfono mientras conduce.
- ▶ Evite manejar en estado de ebriedad.
- ▶ Revise el estado general del vehículo.
- ▶ Utilice cinturón de seguridad.

**Llame al teléfono
1520
de emergencia en ruta**

PROVIAL
Gobierno de Guatemala
Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
Dirección General de Seguridad y Protección Vial
#PROVIAL

f t

Tipo de mensaje

De contenido, ya que los mensajes que se transmite son directos y comprensible para usuarios.

Público externo

Conductores de transporte público, pesado y livianos que hacen uso de la ruta CA-09, Sur Pacífico.

Resultados esperados

Lograr provocar en usuarios acciones que contribuyan a mantener la seguridad vial en carreteras y con ello prevenir accidentes y posicionar a PROVIAL, como institución de seguridad vial.

Medio de difusión

Puestos de control que realiza PROVIAL en CA-9 sur pacifico, cada mes y usuarios que PROVIAL contacte en los mismos, se sugiere aprovechar fechas especiales y feriados para mayor impacto.

Presupuesto

Q2, 500.00

Incluye: Diseño y concepto creativo.

5.4.2.3 Producto 3. Spot de radio

Problema

El medio por el cual se han enterado los usuarios de PROVIAL es a través de la radio, como la institución no tiene cobertura total en medios de comunicación, no aprovecha la radio como herramienta para comunicarse con usuarios.

Objetivo de comunicación

Utilizar la radio como herramienta de comunicación para posicionar a PROVIAL, como institución de prevención de accidentes y seguridad vial.

Guión de radio

Cliente:	Dirección General de Protección y Seguridad Vial-PROVIAL-
Producto:	PROVIAL le recomienda.
Medio:	Radio
Duración:	30 segundos
Locutor:	Hombre
Tipo de voz:	En off
Mensaje:	Informativo
Tema musical:	Pista musical

Operador: Pista musical entra de primer plano a segundo plano 2 segundos.

Locutor: 1) Si viaja, PROVIAL, le recomienda.

Operador: Pista musical.

Locutor: 2) Respete los límites de velocidad, 3) Evite hablar por teléfono mientras conduce, 4) Evite manejar en estado de ebriedad, 5) Revise el estado general del vehículo, 6) Utilice cinturón de seguridad.

Operador: Pista musical, con intensidad

Locutor: 7) PROVIAL, proteger y servir. Teléfono de emergencia en ruta 1520.

Operador: Pista musical de segundo a primer plano, sale.

8) Un mensaje de PROVIAL y de esta estación.

Tipo de mensaje

De contenido, ya que los mensajes que se transmite son directos y comprensible para usuarios.

Público

Conductores de transporte público, pesado y liviano de la CA-9 Sur Pacífico.

Resultados esperados

Usuarios identifiquen a PROVIAL y la tengan presente, como institución que se encarga de la prevención de accidentes y seguridad vial, a través de la cobertura de emisoras que cubre CA-9 sur, pacifico.

Medio de difusión

Medio	Emisora	Programa	Horario	Costo
Radio	Sonora Emisoras Unidas Radio Punto	Noticias	Matutino Vespertino Nocturno	Gratuito.
	Usac Radio CONRED TGW			

Fuente: Propia. Agosto 2013.

Presupuesto

Q 5,000.00

Incluye: Costo de locutor, Guión de radio, alquiler de estudio, concepto creativo, edición de audio.

5.4.2.4 Producto 4. Spot tv

Problema

La institución no tiene cobertura total en medios de comunicación, existe un 37% de usuarios de PROVIAL, que se informan de noticias a través de TV, la institución no aprovecha este medio como herramienta para comunicarse con usuarios.

Objetivo de comunicación

Utilizar la Tv como herramienta de comunicación, para posicionar a PROVIAL, como institución de prevención de accidentes y seguridad vial.

Guión de Tv

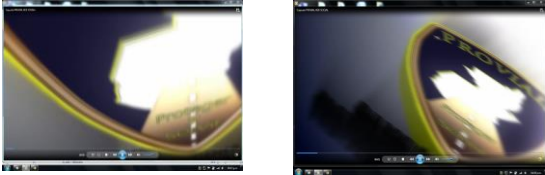
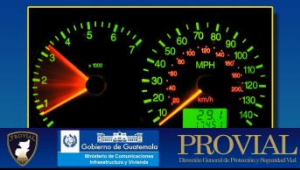


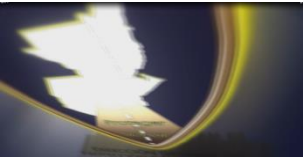

Cliente: Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL.

Producto PROVIAL, le recomienda

Medio Tv

Duración 30 segundos

Mensaje De contenido

Video	Audio
<p>Fade In: Aparece logotipo de PROVIAL, moviéndose de izquierda a derecha</p> 	<p>Entra tema musical y se queda de fondo.</p> <p>Locutor:</p> <p>Si viaja PROVIAL le recomienda.</p>
 <p>Freezing. Imagen congelada de tablero de velocidad de vehículo</p>	<p>Locutor:</p> <p>Respete los límites de velocidad</p> <p>Tema musical: Fondo</p>
 <p>Freezing. Imagen congelada de persona conduciendo y haciendo uso del celular.</p>	<p>Locutor:</p> <p>Evite hablar por teléfono mientras conduce</p> <p>Tema musical: Fondo</p>
 <p>Freezing. De un vehículo destrozado en un accidente</p>	<p>Locutor:</p> <p>Evite manejar en estado de ebriedad</p>
 <p>Zoom Back: Logotipo de PROVIAL después del 1520.</p>	<p>Locutor:</p> <p>PROVIAL, proteger y servir. Teléfono de emergencia en ruta 1520</p> <p>Tema musical: Fondo</p>
 <p>Freezing imagen congelada Logotipo de PROVIAL y 1520</p> <p>Fade out: (salida de imagen)</p>	<p>Tema musical: Remata con intensidad</p>

Tipo de mensaje

De contenido, ya que los mensajes que se transmite son directos y comprensible para usuarios.

Público

Conductores de transporte público, pesado y livianos que hacen uso de la ruta CA-9 Sur Pacifico.

Resultados esperados

Usuarios identifiquen a PROVIAL y la tengan presente, como institución que se encarga de la prevención de accidentes y seguridad vial.

Medio de difusión

Tabla 17				
Medio	Canal	Programa	Horario	Costo
TV	3 7 13 Guatevisión Canal Antigua Tv Azteca	Telediario Noti 7 Telecentro Noticiero Noticias a las 6 Hechos Meridiano	Matutino Vespertino Nocturno	Gratuito.
Cable Gobierno	TN 23 Maya Canal de CONRED			

Fuente: Propia. Agosto 2013.

Presupuesto

Q 10,000.00

Incluye: Costo de locutor, Guión de Tv, alquiler de estudio, concepto creativo, edición de audio y video.

5.4.3 Validación

Se llevó a cabo con representantes de la institución en reunión el día 18 de septiembre 2013, en donde se mostraron las piezas realizadas para la institución: Unifoliar, bumper sticker, spot radio, spot de Tv y anuncio de prensa, los productos se realizaron conforme a los hallazgos en encuesta con usuarios de transporte público, pesado y liviano de la carretera CA-09 sur Pacífico, estuvieron presentes: Relaciones Públicas, Asesor de Relaciones Públicas, Recursos Humanos, Voceros de PROVIAL y Jefe Quinto de 1520.

Los presentes realizaron cambios en productos mencionados y entre los cambios se encuentran los siguientes: Por ser institución del Gobierno, adscrita a un Ministerio solicitan que estén presentes logotipo y nombre del Gobierno y nombre del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda CIV, que se incluyan los iconos de Facebook y Twitter y con ello se llevó a cabo la validación de los 5 productos, fueron aceptados, se hicieron cambios solicitados para que la institución los pueda utilizar con los medios que les brinden patrocinios para poder implementarlos y de esta forma fortalecer su estrategia de comunicación externa con usuarios de transporte público, pesado y liviano.

Propuesta

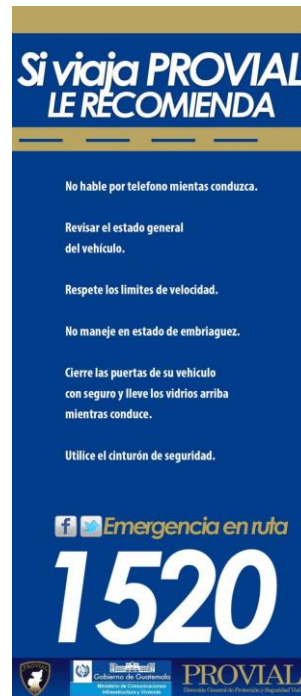
Final



Bumper sticker



Propuesta unifoliar



Unifoliar final

5.4.4 Cronograma de la implementación de la propuesta

Cronograma Propuesta	Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Fundamentos Epistemológicos	■	■	■	■				
Propuesta de Estrategia de Comunicación				■				
Plan de Comunicación Externa					■			
Validación de propuesta						■		
Implementación de Producto I y II							■	
Implementación de Producto III y IV								■

Fuente: Propia. Agosto 2013

5.4.5 Plan de monitoreo y evaluación

Producto	Indicadores Cuantitativos	Indicadores cualitativos	Medios de verificación
Bumper sticker	Cantidad de Bumper sticker que se distribuya a usuarios	Canal de comunicación entre la institución y usuarios.	Reportes que los agentes Brigadas hacen a Depto. Estadística
Unifoliar	Cantidad de unifoliales que se distribuyan a usuarios	Posicionar a la institución como entidad de prevención de accidentes y seguridad vial.	Reportes que los agentes Brigadas hacen a Depto. Estadística
Spot radio	Emisiones de spot para radio transmitidos según patrocinios	Mensajes de seguridad vial.	Monitoreo de medios Depto. Relaciones públicas
Spot tv	Emisiones de spot para Tv, transmitidos según patrocinios	Mensajes de seguridad vial.	Monitoreo de medios Depto. Relaciones públicas

Fuente: Propia. Agosto 2013

CAPÍTULO 6

Resultados

6.1 Validación

Es la Dirección General quien dio el visto bueno, luego de los cambios solicitados por representantes en reunión efectuada en septiembre, se validó la efectividad de cada producto de la siguiente manera:

1. **Bumper sticker.** Se presentó al Director de PROVIAL, la anterior propuesta y los cambios realizados por representantes en reunión efectuada en septiembre.
2. **Unifoliar.** Se presentó propuesta anterior, con cambios realizados por representantes en la reunión anterior.
3. **Spot de radio.** Se llevó las versiones anteriores, juntamente con la versión final para que el Director valide; spot de radio.
4. **Spot de Tv.** Se llevó las versiones anteriores, junto a la versión final para que notarán las diferencias, que se trabajaron conforme los cambios realizados por representantes que estuvieron presentes en reunión de septiembre 2013.

6.2 Implementación

Los productos realizados para PROVIAL, se implementaran a partir del mes de noviembre ya que la institución se compromete a hacer uso de los productos y con ello posicionarse como institución de prevención de accidentes y seguridad vial, primero lo llevará a cabo en página web y redes sociales, luego con medios estatales con los que logra alianza estratégica y con medios comerciales a través de patrocinio, que tengan cobertura en la ruta CA-9 sur pacifico del kilómetro 10, ingreso a CENMA, zona 12 al kilómetro 102 de la autopista Puerto Quetzal.

1. **Bumper sticker.** Se distribuirán en puestos de control que realiza PROVIAL en ruta CA-9 Sur una vez al mes, con vehículos de los usuarios a quienes se les coloque; Bumper sticker en la parte trasera del vehículo. Se sugiere intensificar puesto de control una vez por semana.
2. **Unifoliar.** Se distribuirán en puestos de control que realiza PROVIAL en carretera Ca-9 Sur pacífico una vez al mes, con usuarios con quienes se tenga contacto. Se sugiere intensificar puesto de control una vez por semana.
3. **Spot de radio.** Radios locales y sus repetidoras en el interior del país que tengan cobertura en la ruta CA-9 sur pacífico, con las cuales se consiga patrocinio y en página web y redes sociales: Facebook y Twitter de la institución y de otras páginas del gobierno como: CONRED, CIV.
4. **Spot de Tv.** Canales nacionales, cable y del gobierno con los que tengan cobertura en la ruta CA-9 sur pacífico, y con los cuales la institución busque alianzas estratégicas y patrocinio

6.3 Resultados futuros

La institución utilice la siguiente estrategia de comunicación externa y con ello implementar los productos para contribuir de esta manera con la sociedad Guatemalteca para prevenir accidentes y con ello posicionarse como la encargada de protección y seguridad vial.

6.3.1 Comunicación externa

Producto 1.

Bumper sticker. Usuarios hagan mayor uso del 1520 como número de emergencia en ruta y se utilice como medio de comunicación entre la institución y usuarios.

Producto 2.

Unifoliar. Lograr provocar en usuarios acciones que contribuyan a mantener la seguridad vial en carreteras para prevenir accidentes y posicionar a PROVIAL, como institución de protección y seguridad vial.

Producto 3.

Spot de radio. Usuarios identifiquen a PROVIAL y la tengan presente, como institución que se encarga de protección y seguridad vial, a través de la cobertura de emisoras que cubre CA-9 sur, pacífico.

Producto 4.

Spot de Tv. Usuarios identifiquen a PROVIAL y la tengan presente, como institución que se encarga de protección y seguridad vial, a través de la cobertura de canales de Tv que cubre CA-9 sur, pacífico.

Conclusiones

1. La institución debe de aprovechar áreas de oportunidad para posicionarse como una institución de protección y seguridad vial, con ello tomar en cuenta a las otras cuatro rutas que cubre actualmente para implementar también esta estrategia de comunicación externa.
2. La institución debe implementar la estrategia de comunicación planteada, para posicionarse como una institución de protección y seguridad vial, con ello buscar alianzas estratégicas en medios de comunicación estatales y patrocinio con medios comerciales.
3. Las redes sociales en la actualidad están tomando relevancia según hallazgos en diagnóstico de comunicación existen usuarios de PROVIAL que hacen uso de las redes sociales Facebook y Twitter, aprovechar este medio como canal de comunicación con usuarios para que se conviertan en entes multiplicadores en protección y seguridad vial.
4. La institución debe de hacer uso de la publicidad como herramienta de comunicación con usuarios para que reconozcan a la institución como la encargada de protección y seguridad vial.
5. PROVIAL, por pertenecer al Ministerio de Comunicación, Infraestructura y Vivienda-CIV-, cuenta con cobertura de medios privados y estatales.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta las conclusiones anteriores se plantea las siguientes:

1. La institución en la siguiente estrategia de comunicación externa tiene procedimientos para posicionarse como institución de prevención de accidentes y seguridad vial, se recomienda implementar en las otras cuatro rutas que cubre actualmente y en idiomas mayas según rutas.
2. Buscar medios de comunicación privados y estatales que tengan noticieros para lograr posicionar a PROVIAL, como institución de protección y seguridad vial.
3. Hacer uso de las redes sociales como canal de comunicación con usuarios con mensajes que ayuden a disminuir accidentes en carreteras y que los usuarios puedan convertirse en entes multiplicadores de mensajes de seguridad vial y prevención de accidentes.
4. Hacer publicidad en medios masivos a través de alianzas estratégicas con otras entidades de Gobierno y buscar patrocinios en medios comerciales, para lograr difundir mensajes a usuarios de protección y seguridad vial.
5. Hacer uso de medios privados y estatales a los cuales tiene acceso al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, aprovechando que forma parte de CIV.

Bibliografías

1. Aubuchon, Norbert. 1999. Anatomía de la persuasión. Mc Graw Hill. México.
2. Baran, S. 2005. Comunicación Masiva en Hispanoamérica: cultura y literatura mediática. México: Mc Graw-Hill.
3. Chávez Norberto. 2012, La imagen corporativa, Teoría y práctica de la identificación Institucional, editorial rustica, tercera edición, España.
4. Chandler, Alfred Dupont. 1990. Scale and Scope: The Dynamics of industrial Capitalismo XA.GB. 1 ed. Germany
5. Fiske John.1984. Introducción al estudio de la Comunicación de masas. Paidós, España.
6. Fox, Elizabeth 1989. Las políticas de los Mass-Media en Latinoamérica. G. G. Ed. España.
7. Gómez Salinas Marisol. 2012. Análisis de la comunicación interna y propuesta de plan estratégico en la fundación trascender, Cali.
8. Lazar Judith. 1995. La ciencia de la comunicación. Publicaciones cruz O. 1º ed. México D.F.
9. Likert, R, (1961) Nuevo método de gestión y organización, Bilbao: Ediciones Deusto
10. Marc, Edmond; Picard, Dominique .1992. *La interacción social*. Cultura, instituciones y comunicación, Paidós, Barcelona.
11. Natta, Pablo. Pelosío, Eduardo y otros 2008. Teorías de la comunicación. Escuela de Ciencias de la Información. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina
12. Pilar Saura. 2005. La gestión y la comunicación de crisis en el sector de alimentación y bebidas: el análisis del caso español, la referencia a Europa y a EE.UU, el modelo ideal preventivo C.I.C.L.E. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
13. PROVIAL. 2012. Revista Doble Vía. Año 1, No 1.

14. Robbins, P. Stephens. 2004. Comportamiento organizacional. México; Argentina; Brasil; Pearson educación, cop. 10ª edición.
15. Rodríguez Andrés, Roberto y Sábada Garraza, Teresa. 1999. Periodistas ante conflictos .El papel de los medios de comunicación en situaciones de crisis. España: Ediciones Universidad de Navarra, S.A (EUNSA).
16. Sampieri, Roberto, Collado, Carlos y Lucio, Pilar. 2006. Metodología de la Investigación. Tercera edición. Mc Graw Hill. México.
17. Schultz, D y Schultz, S.E. (2003): Teorías de la personalidad, Paraninfo, S.A., 7ª ed, Madrid.
18. Thomas C O'Guinn; Chris T Allen; Richard J Semenik; Guadalupe Meza Staines. 2007. Publicidad Comunicación integral de marca. 4ª ed. Mason, Ohio: Thomson/South-Western.
19. Wolf, Mauro. 1991. La investigación de la comunicación de masas. Ed. Paidós. México

E-grafía

20. PROVIAL 2013. Misión y Visión. <http://www.provial.gob.gt/> Obtenido el 15 de mayo de 2013.
21. Fotos de PROVIAL. 2013. <https://twitter.com/Provial> Obtenido el 30 de mayo de 2013.
22. Piezas de comunicación. <https://twitter.com/Provial>. Obtenido el 15 de mayo de 2013.
23. Piezas de comunicación.
<https://www.facebook.com/provial.ministeriodecomunicaciones> . Obtenido el 15 de mayo de 2013.
24. Reputación Corporativa
<http://www.rrppnet.com.ar/reputacioncorporativa.htm>. Obtenido el 20 de agosto de 2013.

Anexos



**Encuesta para Empleados.
Anexo 1**



El objetivo de esta entrevista es recaudar información para conocer y estudiar la comunicación interna en Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL. Toda la información que proporcione será de vital importancia para el estudio y completamente confidencial.

Instrucciones: Por favor responda cada pregunta con una “X” en el grado que usted considere correcto, así mismo en las preguntas abiertas favor responda de una manera concisa, concreta y clara. Esta información es confidencial.

Fecha de realización de la entrevista: _____

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para PROVIAL?
- Menos de un año
 - 1 – 3 años
 - 3-5 años
 - Más de 5 años

2. ¿Conoce la Misión de PROVIAL?

SI_____ NO_____ Porqué

3. ¿Conoce la Visión de PROVIAL?

SI_____ NO_____ Porqué

4. ¿Con que parte de la Misión se siente identificado (a)? Porqué

5. ¿Cómo califica la comunicación con sus compañeros de trabajo?

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	INDIFERENTE
-----------	-------	---------	------	-------------

6. ¿Se da la colaboración entre usted y sus compañeros para el buen desempeño de sus actividades?

SI _____ NO _____

¿Podría contar ejemplos de cómo lo percibe?

7. ¿Su jefe inmediato tiene disponibilidad para escuchar sus peticiones y necesidades?

SI _____ NO _____

¿Qué medio utiliza y cada cuánto tiempo?

8. ¿PROVIAL, le provee de los recursos necesarios para el desempeño de sus labores?

SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____

¿Podría contar un ejemplo?

9. ¿PROVIAL, promueve el fortalecimiento de sus habilidades y conocimientos?

SI _____ NO _____

¿Cómo y cada cuánto tiempo?

10. ¿PROVIAL, le informa y fomenta oportunidades de crecimiento personal dentro de la organización?

SI _____ NO _____ ¿De qué manera?

11. ¿Tiene reuniones de trabajo con su jefe inmediato?

SI _____ NO _____

¿Cada cuánto tiempo?

12. ¿Sus jefes inmediatos escuchan y toman en cuenta sus opiniones y sugerencias en las reuniones de trabajo para mejora continua?

SI _____ NO _____ n/a

13. ¿De qué manera recibe las instrucciones por parte de sus jefes inmediatos?

14. ¿Considera que la comunicación que se da en PROVIAL es oportuna?

SI _____ NO _____ n/a

¿Por qué?



Encuesta para usuarios. Anexo 2

Liviano Pesado Público



Buen Día. A continuación se realiza una serie de preguntas, sus respuestas serán de gran ayuda a la investigación que se realiza, solamente le tomara unos minutos de su tiempo. Muchas gracias.

1. **¿Sabe usted que La Dirección General de Protección y Seguridad Vial. PROVIAL, esta para auxiliarle en las carreteras con el propósito de velar por su seguridad vial?**

Si No

2. **¿Ha sido usted auxiliado en una emergencia en carreteras ,por alguien de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial. PROVIAL?**

Es la primera vez Dos o tres ocasiones Cinco o más ocasiones Ninguna vez

3. **¿Conoce usted el número 1520 de emergencia en la carretera de PROVIAL?**

Si. No

4. **¿Identifica bien el logotipo de Provia?**

SI. NO Descríbalo: _____

5. **¿Cuándo ha visto a los técnicos de Provia o se presentan con usted están identificados con su uniforme?**

SI NO

6. **¿Cómo se ha enterado de los servicios en los que le puede auxiliar la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL, en carreteras?**

Por radio

Por prensa

Por vallas

De boca en boca

Otro

7. **¿Le gustaría recibir más información de las noticias y que hacer de Provia?**

SI NO

8. **¿Por qué medio de comunicación se informa regularmente de noticias?**

Tv

Radio

Prensa

Internet Facebook ó Twitter

Volantes

Afiches

Boletines

Anexo 3

Carta solicitud de Práctica Profesional Supervisada.



Dirección General
de Protección y
Seguridad Vial
PROVIAL

Guatemala, 27 de Mayo de 2013
Oficio 98-2013/DE

M.A
Aracelly Mérida
Directora
Departamento de Estudios de Postgrado
Universidad de San Carlos de Guatemala
P r e s e n t e

Licenciada Mérida:

Por este medio me dirijo a usted y en relación a su solicitud recibida el 24 de mayo, me permito hacer de su conocimiento que se ha aceptado a la Licenciada Shirley Claudiny Vásquez, estudiante de la Maestría en Comunicación Organizacional, para que realice su Práctica Profesional Supervisada en la Dirección General de Protección y Seguridad -PROVIAL-.

Agradeciendo de antemano su atención al presente, me suscribo de usted.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Erick De León Lobos".
The seal is circular and contains the coat of arms of Guatemala.

Lic. Erick De León Lobos
Director Ejecutivo
PROVIAL

21 Calle 10-58 Colonia Aurora II zona 13, ciudad. Tel: 2419 2121, Fax 2419 2064, www.provial.gob.gt

www.guatemala.gob.gt

Anexo 4

Carta de validación e implementación de productos.



Dirección General
de Protección y
Seguridad Vial
PROVIAL

Guatemala, 04 de Octubre de 2013
Oficio 166-2013/RRHH

M.A
Aracelly Mérida
Directora
Departamento de Estudios de Postgrado
Universidad de San Carlos de Guatemala
P r e s e n t e

Licenciada Mérida:

Por este medio se hace constar que la Licda. Shirley Claudiny Vásquez con número de carné 100023791 presentó ante la Dirección General de Protección y Seguridad vial los siguientes productos comunicacionales:

1. Unifoliar
2. Bumper sticker
3. Spot de radio
4. Spot de Tv
5. Anuncio de Prensa

Los cuales expuso ante ejecutivos de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial -PROVIAL-, para validar dichos productos, quienes se dan por enterados de los productos, observando que ya fueron incorporados los cambios solicitados con anterioridad, ya que serán implementados para fortalecer la imagen de la institución.

Agradeciendo de antemano su atención al presente, me suscribo de usted.

Atentamente,



Lic. Erick De León Lobos
Director Ejecutivo
PROVIAL

21 Calle 10-58 Colonia Aurora II zona 13, ciudad. Tel: 2419 2121, Fax 2419 2064, www.provial.gob.gt

www.guatemala.gob.gt

Anexo 5
Orden de impresión



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

Guatemala, 14 de noviembre de 2013
Orden de impresión
No. 008-2013 CLF/Akmg

Estudiante
SHIRLEY CLAUDINY VÁSQUEZ
Carné 100023791

Estimada Estudiante Vásquez:

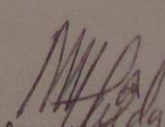
Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final del Trabajo de Graduación por el Tribunal Examinador con el título: **"ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD VIAL, PROVIAL"**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que dos ejemplares impresos y un cd en formato PDF sean entregados en el departamento de Postgrado de esta unidad académica, ubicada en el 2° Piso del edificio M-2, un Trabajo de Graduación y un cd en formato PDF en la biblioteca Flavio herrera y un trabajo de graduación y un cd en formato PDF en la Biblioteca Central de esta Universidad.

Es para nosotros un orgullo contar con una profesional egresada de esta escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación organizacional.

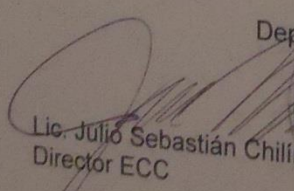
Atentamente,

"Id y enseñad a Todos"


M.A. Aracely Mérida
Coordinadora

Departamento de Estudios de Postgrado




Lic. Julio Sebastián Chilín
Director ECC

c.c. Archivo