

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



**Estrategia de Comunicación para fortalecer la imagen de la
Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala**

Trabajo de tesis presentado por:

Mario David Estrada Santos

Previo a obtener el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesora de Tesis:

M.A. Aracelly Krisanda Mérida González

Guatemala, octubre de 2014

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

DIRECTOR

Lic. Julio A. Sebastián Chilín

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

M.A. Amanda Ballina

Lic. Víctor Carillas

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Carlos Alberto León Cantón

William Joseph Mena Argueta

REPRESENTANTE EGRESADO

M.A. Johnny Michael González Batres

SECRETARIA

M.Sc. Claudia Molina

TRIBUNAL EXAMINADOR

M.A. Aracelly Mérida, Presidenta

Lic. Gustavo Morán, revisor

Lic. Walter Contreras, revisor

Lic. Mario Toje, examinador

Lic. César Paíz, examinador

M.A. María del Rosario Estrada, suplente.

ASESORA DE TESIS

M.A. Aracelly Krisanda Mérida González



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 30 de abril de 2014
Dictamen aprobación 23-14
Comisión de Tesis

Estudiante

Mario David Estrada Santos
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Estrada**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.5 del punto 1 del acta 05-2014 de sesión celebrada el 30 de abril de 2014 que literalmente dice:

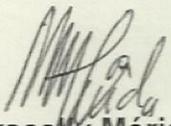
1.5 Comisión de Tesis acuerda: A) Mario David Estrada Santos, carné 200215391, el proyecto de tesis: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA IMAGEN DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA. B) Nombrar como asesor(a) a: M.A. Aracelly Mérida.

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

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

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





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

Guatemala, 05 de agosto de 2014.
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 77-2014

Estudiante
Mario David Estrada Santos
Carné **200215391**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Estrada**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar acerca de su tesis: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA IMAGEN DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.

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

- M.A. Aracelly Mérida, presidente(a).
- Lic. Gustavo Morán, revisor(a).
- M.A. Walter Contreras, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



[Signature]
M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

[Signature]
Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC





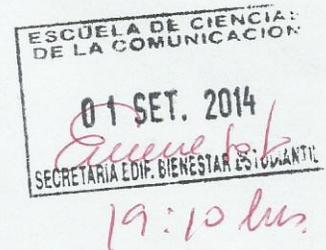
USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Autorización por comité revisor informe final

Guatemala, 01 de septiembre de 2014.

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



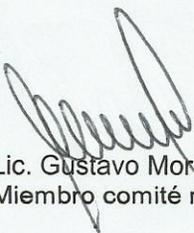
Estimada M.A. Mérida:

Atentamente informamos a usted que el estudiante, Mario David Estrada Santos carné

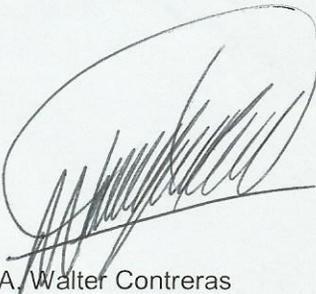
200215391, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su trabajo de investigación, cuyo título final es: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA IMAGEN DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.

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

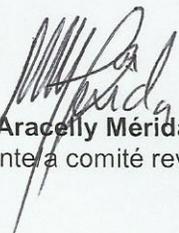
ID Y ENSEÑAD A TODOS



Lic. Gustavo Morán
Miembro comité revisor



M.A. Walter Contreras
Miembro comité revisor



M.A. Aracelly Mérida
Presidente a comité revisor



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 03 de septiembre de 2014.
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 84-2014

Estudiante

Mario David Estrada Santos

Carné **200215391**

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Estrada**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA IMAGEN DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA, siendo ellos:

M.A. Aracelly Mérida, presidente(a)
Lic. Gustavo Morán, revisor(a).
Lic. Walter Contreras, revisor(a)
Lic. Mario Toje, examinador(a).
Lic. César Paiz, examinador(a).
M.A. María del Rosario Estrada, suplente.

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

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

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



M.A. Aracelly Merida
M.A. Aracelly Merida
Coordinadora Comisión de Tesis

Lic. Julio E. Sebastian Ch.
Lic. Julio E. Sebastian Ch.
Director ECC





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

Guatemala, 13 de octubre de 2014.
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 83-2014

Estudiante
Mario David Estrada Santos
Carné **200215391**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Estrada**:

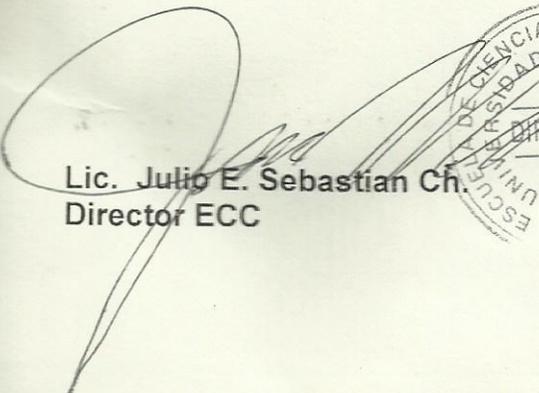
Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA IMAGEN DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; seis ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

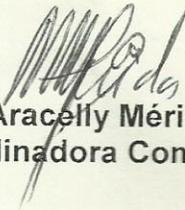
Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas la calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastian Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



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

DEDICATORIA

A DIOS:

Porque no existe mayor felicidad que tenerte. Gracias por todo mí Señor. Perdón por la tardía y no explotar los dones que me has dado.

A MI MADRE:

Alicia Santos, gracias por su lucha incansable. Gracias por su sabia educación.

A MI ESPOSA:

Zulma Alejandrina, gracias princesita, por ser mi complemento. Tu apoyo, tu amor, tu comprensión ha sido el estándar, que me ha permitido encontrarme en este momento especial de mi vida profesional. Esta meta es de ambos.

A MIS HIJOS:

David Alejandro y María Jimena, por quienes todos los días doy a gracias a Dios, por darme la enorme bendición de tener a dos seres extraordinarios, donde emerge la esencia del amor en su máxima expresión.

A MIS HERMANOS:

Juan Carlos, Estuardo, Juan Manuel, Abel, Isabel y Norma, gracias a cada uno por ser tan especiales, son unos extraordinarios hermanos.

A MI FAMILIA:

Especial agradecimiento a mis cuñadas, sobrinos, sobrinas, suegros. Gracias por su apoyo.

A LA PMT (Policía Municipal de Tránsito, ciudad de Guatemala)

En especial a todos esos hombres y mujeres trabajadores, que día tras día “sudan” el uniforme, haciendo un trabajo de beneficio para la sociedad, quienes fueron los que con sus excelentes actitudes y dones de servidores públicos, me motivaron a dar a conocer lo valiosa que es la Institución.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser mi casa de estudios, donde me he formado profesionalmente y de donde me siento orgulloso de pertenecer.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación, gratitud especial a los diversos docentes que con sus conocimientos, colaboraron en mi preparación profesional.

Agradecimiento muy especial a mi asesora de Tesis, Máster Aracelly Mérida. Gracias por su apoyo incondicional. Encontrarla en ésta travesía de mi carrera profesional, ha sido una bendición. Muy agradecido por su apoyo, su constante motivación y por ser una extraordinaria profesional. Mi admiración para su persona.

A mis amigos y amigas. Y a todas esas personas que de una u otra manera han colaborado, en el logro de esta meta, especialmente a mi amigo José Alfredo, gracias por tu apoyo.

Índice

Resumen	i
Introducción	iii
CAPÍTULO 1	
Marco Conceptual	
1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación	4
1.4 Planteamiento del problema	7
1.5 Alcances y límites	10
CAPÍTULO 2	
Marco Teórico	
2.1 Antecedentes del tránsito	11
2.1.1 Del tránsito en general	12
2.1.2 Antecedentes históricos del tránsito	12
2.1.3 Antecedentes históricos del tránsito en Guatemala	13
2.1.4. Ley de Tránsito	15
2.1.5. Reglamento de Tránsito	16
2.1.6. Acuerdo Gubernativo 67-98	17
2.1.7 Facultad para Operar de la PMT	18
2.1.8 Definición de Vehículo	18
2.1.9 Infracciones y Sanciones	19
2.1.10 Señales de Tránsito	26
2.2 Policía Municipal de Tránsito ciudad de Guatemala	29
2.2.1 Historia de la PMT	31
2.2.2 Objetivos generales de la PMT	32
2.2.3 Funciones de la PMT	32
2.2.4 Misión, visión, lema e himno de la PMT	33
2.2.5 Organigrama de la PMT	36
2.2.6 Imagen institucional	41
2.2.7 Uniforme y Equipo del PMT	42
2.2.8. Delegaciones	44
2.2.9. Unidades de la PMT	46
2.3 Comunicación	48
2.3.1 ¿Qué es Comunicación?	48
2.3.2 Proceso de la Comunicación	49
2.3.3 Tipos de Comunicación	51

2.3.3.1	Comunicación verbal	51
2.3.3.2	Comunicación no verbal	51
2.3.3.3.	Comunicación gráfica	52
2.3.4	Barreras de la comunicación	53
2.3.4.1	Barreras Semánticas	53
2.3.4.2	Barreras Psicológicas	53
2.3.4.3	Barreras Fisiológicas	54
2.3.4.4	Barreras Físicas	54
2.3.5	Comunicación Institucional	54
2.3.5.1	Comunicación interna	55
2.3.5.2	Comunicación externa	55
2.3.6	Comunicación Personalizada	56
2.4. Imagen		57
2.4.1	Definición de Imagen	57
2.4.2	Imagen Corporativa	58
2.4.3	Importancia de la Imagen Corporativa	58
2.4.4	Perfil de la Imagen Corporativa	59
2.4.5	Construcción de Imagen Corporativa	60
2.4.6	Notoriedad de la Imagen	62
2.4.7	Etapas del plan estratégico de la Imagen Corporativa	63
2.4.8	Imagen interna	63
2.4.9	Fidelización de la Imagen Corporativa	64
2.4.9.1	Fidelización Interna	64
2.4.9.2	Fidelización Externa	64
2.4.10	Imagen de Marca	64

CAPÍTULO 3

Marco Metodológico

3.1	Método y Tipo de Investigación	66
3.2	Objetivo General	67
3.2.2	Objetivos Específicos	67
3.2.3	Técnica	67
3.2.4	Instrumento	67
3.2.5	Población	67
3.2.6.	Muestra	67
3.2.7	Procedimiento	68

CAPÍTULO 4

Descripción y Análisis de resultados

4.1	Resultados de la encuesta realizada por Vox Latina	69
	4.1.1 “Orden vial no funciona	70
	4.1.2 Percepción que tienen conductores de la PMT	72
4.2	Comparación de las encuestas realizadas por Vox Latina	75
4.3	Resultado del FODA de la PMT	77
4.4	Resultado de la Guía de Observación	81

CAPÍTULO 5

Estrategia de Comunicación

5.1	Origen de la Propuesta	85
5.2	Objetivo de la propuesta	85
5.3	Justificación	85
5.4	Misión	86
5.5	Visión	87
5.6	¿Qué se quiere transmitir?	87
5.7	Grupo Objetivo	87
	5.7.1 Geográfico	87
	5.7.2 Demográfico	87
	5.7.3 Psicográfico	88
5.8	Recursos Humanos	88
	5.8.1 Departamento de comunicación	88
	5.8.2 Personal	89
	5.8.3 Funciones a realizar	90
5.9	Objetivo de la propuesta	91
5.10	Justificación de la propuesta	91
5.11	Propuesta Estrategia Creativa	91
	5.11.1 Fidelizar la Imagen	91
	5.11.2 Fidelización interna	92
	5.11.3 Fidelización Externa	93
	5.11.4 Spot de Televisión	94
	5.11.5 Segmento alto, mire, oiga	94
	5.11.6 Mupis	95
	5.11.7 Redes Sociales	102
	5.11.8 Galería de Imágenes	107
	Conclusiones	112
	Recomendaciones	113
	Referencias Bibliográficas	114
	E-grafías	116

"Si queremos cambiar el mundo, hemos de empezar por cambiarnos a nosotros mismos".

Dalai Lama

Resumen

Título:

Estrategia de comunicación para fortalecer la imagen de la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala.

Autor:

Mario David Estrada Santos.

Universidad:

San Carlos de Guatemala.

**Unidad
Académica:**

Escuela de Ciencias de la Comunicación.

**Problema
Investigado:**

Establecer la estrategia de comunicación que mejor se ajuste para el fortalecimiento de la imagen de la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala.

**Instrumentos
Utilizados:**

Encuestas, estudio foda, entrevistas y guía de observación.

Procedimiento:

A raíz de encuestas publicadas en diario Prensa Libre, donde se muestra la negativa imagen que tiene la PMT ciudad de Guatemala ante los ciudadanos, se investigó, utilizando la guía de observación como la herramienta más fuerte, seguido de entrevistas, así como la realización de un estudio FODA, a manera de determinar los factores que fabrican esa percepción negativa hacia la institución encargada del ordenamiento vial.

Asimismo, se encontró la manera de presentar la estrategia de comunicación que mejor se proyecta para la PMT, con el fin del fortalecimiento de su imagen.

Resultados:

Los resultados obtenidos de las entrevistas, la guía de observación, así como el mismo proceso de exploración al momento de la elaboración de la presente investigación, brindaron deducciones importantes que indican que la institución no da a conocer sus factores positivos. De la misma forma, no se contra ataca eficientemente lo que a la imagen de la institución perjudica, con lo cual se requiere un cambio, que incluye una nueva implementación en la estrategia de comunicación.

En redes sociales se tiende a desprestigiar el trabajo que realiza la policía de tránsito, por lo tanto, ahí mismo, en redes sociales debe existir la parte donde se dé a conocer todo lo positivo que tiene la institución.

Conclusiones:

Dirigir la estrategia de comunicación a los malos conductores, quienes son los que fabrican habitualmente calificativos negativos hacia la policía de tránsito. Así también, otros factores, como aspectos propios de la cultura guatemalteca, sin descartar los tintes políticos.

Introducción

La policía municipal de tránsito, juega un papel muy importante en la ciudad y municipios del país, lo que la convierte en un tema de relevancia en estos tiempos. Dicha relevancia inspira la realización de la presente investigación, la cual se enfoca en la policía de tránsito, con el nombre del tema de tesis **“Estrategia de comunicación para fortalecer la imagen de la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala”**.

La presente investigación expone el trabajo que lleva a cabo la PMT de la ciudad de Guatemala; desde cómo nació, bajo qué acuerdo gubernativo, cómo está estructurada, qué le compete hacer y qué no le concierne realizar.

La investigación se realizó básicamente de acuerdo a las siguientes etapas: en el marco conceptual se detalla los antecedentes, su justificación, planteamiento del problema, alcances y límites.

El marco teórico detalla una breve reseña del tránsito, al igual que la historia de la PMT y su estructura. Se plantea los tipos de comunicación que utilizan, los componentes de los cuales se auxilia, así como todo lo concerniente a la imagen institucional.

En el marco metodológico se detallan las herramientas utilizadas para la investigación, los objetivos, la muestra como objeto de estudio.

Sobre la base de todo lo anterior se definieron las estrategias de comunicación, a la vez que los ciudadanos tengan conocimiento del trabajo en conjunto que lleva a cabo la policía de tránsito, lo cual, no es únicamente estar en un cruce controlando el tránsito vehicular, también llevan a cabo otras actividades, como capacitar a los taxistas, por medio de un curso dividido en varias etapas; una academia de policías de tránsito, donde cada elemento tiene que estar reclutado por un lapso mínimo de seis meses. La constante faena de ir a colegios, escuelas

e instituciones, a impartir una amena charla de educación vial para los niños y la importante labor de preparar agentes de tránsito para los departamentos o municipios del país que así lo requieran.

También se expone cómo una persona puede llegar a obtener una percepción negativa o positiva de alguien, o de algo. Como a base de crear estereotipos puede tender a generalizar, lo que puede perjudicar o quizá beneficiar consciente o inconscientemente, según sea el caso.

En la presente estrategia de comunicación, se analiza la percepción que tiene el guatemalteco de la PMT, al exponer situaciones positivas que posee, desde ayudar a cambiar una llanta, movilizar un vehículo con desperfectos, trabajar bajo las inclemencias del clima, ayudar a descongestionar el tránsito y muchas otras actividades, y cómo estas acciones son percibidas por los habitantes. De la misma forma, se exponen temas conflictivos que la policía realiza, que generan disgusto y desaprobación de la población, como la colocación de multas, el detener el paso cuando hay semáforos y este pierde su función, y casos donde ha existido prepotencia.

Se dedujo como piensa la población, lo cual tiende a formar opiniones que generan la percepción del ciudadano, misma que ante el raciocinio puede ser falsa o verdadera, por soler ser pesimista, destructor, opinar sin conocimiento y fundamento.

Para concluir, este tema de estudio de la PMT ciudad de Guatemala, refleja una generalidad de situaciones de la cotidianidad de los habitantes, donde se destruye, se desvaloriza sin auditar el actuar personal, si se conduce por la vida haciendo el bien o el mal, si coloca su grano de arena en colaborar en que esta enorme máquina que es el país, camine en la dirección correcta, dirección que no tiene que dirigirse a conveniencia personal, sino a la conveniencia general, si se infringe la ley, ser consciente de que se merece una multa, si la crítica es para destruir, pensar antes de expulsar los pensamientos e intercambiarlos por otros donde la crítica que es necesaria, lleve comentarios constructivos.

Se quiere demostrar que el trabajo de la PMT, en la mayoría de situaciones en que intervenga, es de beneficio para la sociedad, que posee más virtudes que cosas negativas y que es culpa de los habitantes que ignoran una Ley y su Reglamento de Tránsito, a quienes no les importa parquear su vehículo en lugares prohibidos, afectando a otros conductores; automovilistas que no les interesa respetar los límites de velocidad poniendo su vida como la de los demás en peligro.

La presente investigación no es una defensa hacia dicha institución, bien podría ser otra que provocara este tipo de controversia y estuviese en la misma situación, al contrario, se trata de rescatar los valores primarios de la buena convivencia, donde se tiene que acatar lo establecido por la ley, respetar para que me respeten. *“El respeto es una de las acciones más importantes y primarias que los seres humanos pueden tener entre sí, porque el mismo significa siempre valorar lo que al otro lo hace diferente a uno y tolerar esas diferencias en pos de vivir mejor en comunidad”*. <http://www.importancia.org/respeto.php#ixzz2uLgF4Uhs>.

CAPÍTULO 1

Marco Conceptual

1.1 Título del Tema

Estrategia de comunicación para fortalecer la imagen de la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala.

1.2 Antecedentes

Todos los días en las calles de Guatemala, hay alguien que provoca un accidente de tránsito, congestionamiento vehicular, lo que se convierte en inconvenientes para otros habitantes que también quieren movilizarse. La situación es incontrolable para las autoridades, debido al crecimiento desproporcionado de vehículos que circulan en las calles y avenidas de la ciudad de Guatemala, Las cuales no se dan abasto, a esto hay que sumarle el ritmo de vida agitado que provoca estrés, lo cual según expertos en la materia, crece incontrolablemente en las personas.

En la mayoría de los casos, las señales de tránsito logran su objetivo; los agentes realizan un alto, dan vía, sancionan, movilizan vehículos que obstaculizan la vía, ayudan a cambiar llantas pinchadas, ayudan en algún problema mecánico del vehículo y son los más indicados para ayudar a encontrar una dirección, etc. El problema se presenta cuando el agente hace uso de lo que la ley establece, multando a los malos conductores; otro inconveniente radica en que los ciudadanos, portadores de licencia de conducir, ignoran lo que la ley demanda, conduciéndose empíricamente por las calles, sin importar perjudicar con sus acciones al ciudadano que tenga alrededor.

La Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala, hace uso de la comunicación verbal y no verbal para transmitir sus mensajes a los transeúntes, tanto peatones, como a quienes se movilizan en cualquier tipo de vehículo.

Los mensajes se transmiten de dos formas, auditiva y visual, los cuales son captados por los receptores, que en diversas situaciones tienden a no respetar lo que establece la ley, por lo tanto, es un delito eludirlos. Prosigue a esto una sanción, ya sea verbal o económico, generándose o confirmándose interiormente en este momento una percepción equivocada o acertada, basada en el raciocinio o en el enojo del momento.

Al respecto, el enojo en la mayoría de los casos se apodera de la persona, Sigmund Freud decía que el ser humano utiliza por naturaleza un mecanismo de defensa, lo que para muchos expertos en la materia se llama “el ego”, lo cual trabaja inconscientemente para mantener su equilibrio anímico. Freud reiteraba que el ego, aparte de ser un mecanismo de defensa, también se enfoca en la negación, al no aceptar culpas y proyectar a otros esos errores para no sentirse culpable.

Del ego se puede citar las palabras de Eckhart Tolle donde dice: *“No hay nada que fortalezca más al ego que tener la razón. Tener la razón es identificarse con una posición mental, un punto de vista, una opinión, un juicio o una historia. Claro está que para tener la razón es necesario que alguien más esté en el error, de tal manera que al ego le encanta fabricar errores para tener razón. En otras palabras, necesitamos que otros estén equivocados a fin de sentir fortalecido nuestro ser. Las quejas y la reactividad, para las cuales "esto no tendría por qué estar sucediendo", pueden dar lugar al error no solamente en otras personas sino también en las situaciones. Cuando tenemos la razón nos ubicamos en una posición imaginada de superioridad moral con respecto a la persona o la situación a la cual juzgamos y a la cual encontramos en falta. Esa sensación de superioridad es la que el ego ansía y la que le sirve para engrandecerse”.*

Tolle (2012, p.38).

Entre las situaciones que degeneran su imagen, están quienes les acusan que solo para hacer más tráfico vehicular sirven o solo para sancionar. Otros, aprovechando redes sociales, denigran el trabajo de los agentes de tránsito, y en muchas ocasiones reciben insultos o agresiones físicas. En base a estos puntos se realizó la estrategia de comunicación para combatir y revertir esa percepción negativa existente, la cual en la mayoría de casos se da sin estar basada en la razón.

Como parámetro de medición, se puede decir que la percepción se da de manera influyente, lo que forma un estereotipo; estereotipo que generaliza a un grupo; grupo que muchas veces tiende a ser mal juzgado y populariza un ambiente de insatisfacción hacia el trabajo que llevan a cabo, en este caso al referirnos a los agentes de tránsito, degenerándose la labor que los empleados realizan día con día.

En muchos casos sucede que las personas con tal de ser parte de un comentario, o de una reunión, o de una sociedad, tienden a realizar críticas destructivas, de las cuales no tienen fundamento para hacerlas, lo que contribuye a construir una percepción negativa y no es que sea siempre así, pero es la tendencia que la mayoría de ciudadanos suele tomar.

Acciones y cualidades positivas y negativas, obteniendo que la tendencia en la población sea darle más auge a lo malo, apuntando calificativos destructivos y dañinos, pasando por desapercibido lo bueno. Con lo cual establecer dentro de los resultados si la percepción está basada en la razón. El bien común de las personas libres es un orden en el que la comunicación crítica, es decir, con respeto a la razón del otro, ocurre con regularidad. Tal orden respeta la dignidad de cada persona libre y el orden común que se requiere para tal comunicación. *Novak, (1992).*

1.3 Justificación

El tema “Estrategia de Comunicación para fortalecer la imagen de la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala”. Servirá para demostrar el beneficio que brinda el trabajo que realizan los policías de tránsito de la ciudad de Guatemala. Al indicar sobre la percepción que los ciudadanos tienen de la institución, percepción que es negativa en muchos casos y por lo tanto equivocada.

Asimismo, se determina las deficiencias con la finalidad de realizar un estudio consciente, basado en críticas constructivas y no destructivas. Porque resulta fácil insultar, acelerar el motor del vehículo, bocinar y presionar para que el agente dé la prioridad de la vía. Se ignora que en la mayoría de casos un agente de tránsito detiene una vía que trae un 30% de vehículos, por lo tanto debe darle prioridad a la otra vía que trae un 70%, para descongestionar y evitar así que aumente el tránsito casi incontrolable de la metrópoli, al respecto Amílcar Montejo Director de la PMT menciona que desde el momento en que se circula por las vías de la ciudad, se adquiere la responsabilidad de conducirse por las calles rigiéndose por lo que las leyes establecen.

Lo ideal sería primero estar consciente que la movilidad no va ser rápida, porque las calles han quedado cortas en comparación con la enorme cantidad de vehículos, y segundo, que los agentes han recibido una capacitación, que los hace capaces de regir el tránsito. Sin embargo existen irregularidades, como en todo lugar, donde hay personas que no realizan su trabajo como se les demanda.

En el presente trabajo de investigación se desea mejorar la imagen de la PMT, la cual es percibida por un grupo de la población de manera negativa, se pretende establecer, que es una percepción equivocada y que son los malos conductores

que están en desacuerdo con el trabajo que realizan los agentes de tránsito. También hay que agregarle el estrés, la vida ajetreada y las calles que han quedado inhábiles por la plusvalía incontrolable de automóviles.

En la columna de opinión de Prensa Libre, Pedro Trujillo, (01-05-2012 p.15) menciona: *“Llevo tiempo queriendo escribir algunas reflexiones sobre la PMT. Diariamente, desde muy temprano, se posicionan para regular la circulación. Sin importar que llueva, diluvie, truene o relampaguee se pueden ver con sus uniformes reflectantes intentando —y a menudo consiguiendo— que el denso tránsito —del que no tienen la culpa— sea más fluido.*

Tengo una excelente percepción de la PMT capitalina y de la de Santa Catarina Pínula, algo que seguramente a muchos les pueda extrañar. Para quienes ya se les paró el pelo, añadiré que hasta creo que están a la altura de muchas policías de países que visitamos y envidiamos, por lo que parece oportuno destacar y reconocer el esfuerzo y el trabajo que realizan. Admito que me han parado, sancionado y hasta he discutido en algún momento, lo que no autoriza a tachar a todos despectivamente, sino más bien alienta a pensar que muchas veces —quizá todas— sea culpa de nuestra actitud chapino-indómita y de la fea maña de no cumplir muchas normas.

He visto a agentes enfrentar y perseguir con la moto a carros —buenos carros— por circular por carril prohibido poniendo en peligro la vida de quienes venían en sentido contrario y detener a vehículos que pretendían evadir la fila que el resto guardaba. Agentes con criterio que resuelven conflictos y enfrentan a conductores abusivos de bus que creen poder cargar pasajeros en cualquier lugar. Policías que empujan el carro detenido por desperfecto mecánico o que ayudan a cambiar llantas a personas que no pueden o no saben. Otros que amablemente indican la dirección que se busca o que ofrecen opciones para el parqueo en eventos multitudinarios”.

Se considera que el tema trasciende y traerá beneficio para la población, debido que no hay día en que se salga de casa desde tempranas horas de la mañana, hasta ya entrada la noche y no ver a un agente de tránsito, lidiar con el congestionamiento vehicular. Por lo tanto es importante el darle espacio al estudio relacionado a la labor que los señores encargados de intentar poner orden al desordenado transitar vehicular de la ciudad de Guatemala.

1.4 Planteamiento del Problema

La opinión que tiene la mayoría de ciudadanos guatemaltecos sobre la PMT de la ciudad de Guatemala es en muchos casos desaprobada, debido a las multas impuestas y la incapacidad para apaciguar el caos vial de todos los días. ¿Y cómo intentar remediar el problema si las calles ya no se dan abasto y las multas se hacen necesarias para todo aquel mal conductor que se traslada irresponsablemente?

Xiloj Charuc, (2008) menciona, el parque vehicular anualmente crece entre un 10% a un 15%. También menciona que la capital de Guatemala, es una de las de más rápido crecimiento poblacional en el continente americano, y en el mundo, tendencia a tomar en cuenta en la proyección de servicios como el de transporte.”

Para tratar de contrarrestar la situación de incapacidad de las calles, se han construido en diferentes direcciones, pasos a desnivel y viaductos; se han modificado las vías y además se implementan carriles reversibles, para lograr así apaciguar el caos vehicular en horas pico u horas de mayor circulación de vehículos.

Cabe destacar también que en ningún momento de la historia de la ciudad capital de Guatemala, antes de su sobrepoblación, ninguna autoridad pensó en la magnitud de la crecida población y sus vehículos. Ningún gobierno previó que en el siglo XXI hubiera un vehículo por cada 14 habitantes. Ninguno construyó o creó las calles para evitar el caos vehicular que hoy día existe. A raíz de este problema de tráfico, se creó la Policía Municipal de Tránsito, ente que es el encargado según delegación que le fue concedida en el año de 1998, por el Ministerio de Gobernación.

Los agentes están acostumbrados a recibir bocinazos de conductores estresados, quienes presionan para que se les conceda la vía; pero no son solo bocinazos, también son insultos, han sido atropellados y en ocasiones han recibido agresiones físicas, que los ha llevado a parar a un hospital y otros que han fallecido cumpliendo con su labor.

En muchas ocasiones, los agentes de tránsito son los primeros en brindar primeros auxilios en un accidente, siendo su responsabilidad inmediata llamar a unidades de emergencia y evitar que los accidentados corran mayor peligro y lo principal dejar la vía expedita. También los ciudadanos requieren su intervención cuando en una colisión no se llega a mutuo acuerdo, para que resuelvan la situación por medio de consignación de vehículos y que sea un juez municipal el que dictamine un fallo.

La percepción negativa que los pobladores tienen sobre los agentes de tránsito, reside en mayor porcentaje en la colocación de multas, ya sea por exceso de velocidad, por parquímetro, por cepo, por no usar cinturón de seguridad, por ir hablando por teléfono celular mientras conduce el vehículo, por no respetar las señales de tránsito, siendo estas las multas más frecuentes.

Otro sector de la población, recrimina o aduce que en muchas vías de la ciudad de Guatemala, los agentes se encargan de incrementar el caos vehicular. ¿Pero será que es real esto?, o por el contrario, ¿la persona molesta refiere su comentario negativo porque está en la vía que fue detenida para darle prioridad a la otra vía que tenía mayor presencia de vehículos?

El presente estudio buscó establecer la estrategia de comunicación para fortalecer la imagen de la PMT. Asimismo, que el lector tenga una idea clara de lo que es la policía de tránsito, desde su creación, organización y estructuración.

El problema se plantea al tratar de razonar, de ser consciente cuando la multa es impuesta por dejar parqueado el vehículo en un lugar prohibido, por cepo, por

parquímetro, por conducirse a excesiva velocidad, por conducir en estado de ebriedad, por no usar cinturón o ir hablando por celular o tantas situaciones más que son meritorias de sanciones, las cuales deberían de ser aceptadas con la mayor madurez, reconociendo que se cometió un error y no continuar infringiendo la ley. Benjamín Franklin dijo: *“Sólo el hombre íntegro es capaz de confesar sus faltas y de reconocer sus errores”*. <http://akifrases.com/frase/136955>

Al plantear lo positivo de la institución encargada del tránsito en la ciudad capital, también se hace alarde de las deficiencias que presentan los agentes de tránsito, que denigran el uniforme que utilizan y dan motivos verdaderos de que se señale a la institución. El estudio demuestra que la mayoría de casos son los ciudadanos los involucrados, quienes delinquen la Ley y su Reglamento de tránsito, quienes no reconocen sus faltas, por tal motivo, resulta fácil denigrar y expulsar comentarios que desacreditan el actuar de los policías de tránsito.

Guatemala atraviesa grandes crisis de pobreza, analfabetismo, inseguridad, corrupción, mediocridad, etc. Problemas que han sido parte de la historia de la nación, a pesar de que el país está rodeado de tantas maravillas naturales y una historia ancestral que es conocida y admirada por todo el mundo, pero se permanece anclado en el subdesarrollo.

Sucede que los gobiernos se establecen, culminan su periodo y todo continúa igual, un poco mejor o peor. Quizá sea hora de que se entienda que el problema es de todos los guatemaltecos, es necesario adoptar buenos hábitos que ayuden a que el país crezca en una dirección positiva para todos. Lo que se traduce en estar conscientes que evitar bocinar, acelerar el motor, insultar, ir a toda prisa, obstaculizar la vía, etc. es mejor para la buena convivencia en comunidad. Hay que aprender a dar la vía, a salir con tiempo para evitar el estrés, a tratar de ser personas altruistas y sobre todo valorar la vida.

1.5 Alcances y Límites

Objeto de Estudio:

Determinar la estrategia de comunicación de la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala para fortalecer su imagen.

Ámbito Geográfico:

La Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala.

Ámbito Institucional:

La Municipalidad de Guatemala, específicamente EMETRA (Entidad metropolitana reguladora del transporte y tránsito del municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana), institución que autoriza la regulación y ordenamiento de tránsito a la PMT, Policía Municipal de Tránsito.

Ámbito Poblacional:

Personal de la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala.

Ámbito Temporal:

La investigación se llevó a cabo de febrero a julio de 2014.

Límites:

Dentro de la estrategia de comunicación se tomaron en cuenta las opiniones internas como externas de la PMT, así como de especialistas en el tema que amplíen la visión del objetivo de estudio. Por consiguiente, determinar el pensar de los ciudadanos, por medio de muestreo y concluir con el análisis basada en información recopilada.

CAPÍTULO 2

Historia del tránsito

2.1 Antecedentes del tránsito

Dos décadas atrás, se consideraba, que quien tenía un vehículo era porque tenía dinero. Las cuadras de las colonias populares lucían vacías, lo normal era ver al “patojal” jugando pelota, escondite, tenta, tiro al bote, electrizado, arranca cebollas, etc. jugando sin ningún obstáculo, ni la preocupación de atravesársele un vehículo. No era popular la frase que hoy día mencionan los padres; *“pero ahí tienes cuidado con los carros”*. Actualmente la situación es diferente, el vehículo se ha convertido en una necesidad y cualquier persona, con sacrificio puede llegar a tener un automóvil.

El problema de muchos es donde estacionar el carro, ya que las colonias y calles en general de la ciudad de Guatemala está infestado de automóviles. Las cuadras de las colonias populares, ya no tienen lugar para que los niños puedan jugar, porque los vehículos han ocupado dichos espacios.

Dentro de las motivaciones que tienen las personas para adquirir un vehículo, incluyendo otro transporte que es más accesible como la motocicleta se encuentran los siguientes motivos: la falta de un servicio de transporte digno y seguro. Pues movilizarse en el servicio colectivo, el mismo en general es pésimo; los usuarios tienen que disponer de más tiempo para movilizarse de un lugar a otro, armarse de paciencia con la prepotencia de ciertos pilotos y ayudantes; en horas pico los pasajeros tienen que ir colgando de los buses, cuidándose de no ser víctimas de robos, rodeados de tantas personas, y cuidarse de los asaltos constantes a los buses. Con relación a ello se suele escuchar la frase: “Hoy día tener un vehículo no es un lujo, es una necesidad”.

Al circular por la vía pública en automóvil, se corre el riesgo de accidentarse, en relación a ello se menciona que cada año, los accidentes de tránsito cobran 1.24 millones de vidas en todo el mundo, según estadísticas de la OMS (Organización mundial de la salud), lo cual equivale a eliminar a la mitad de la población de la ciudad de Guatemala año con año. El 50 por ciento de los muertos son personas vulnerables: motoristas 23%; peatones 22% y ciclistas, 5%. Las lesiones ocasionadas por accidentes de tránsito son la octava causa mundial de muerte y la primera entre jóvenes entre 15 y 29 años. Si no se toman medidas urgentes para revertir esta tendencia, asegura la OMS, para el 2030, los accidentes de tránsito se convertirán en la quinta causa de muerte a nivel mundial.”. <http://www.plazapublica.com.gt>

2.1.1 Del tránsito en general

En la Ley de tránsito y su reglamento, en el artículo 1 dice que el tránsito es todo lo relacionado con aquellas actividades que tienen que ver con la regulación, control, ordenamiento y administración de la circulación terrestre y acuática de las personas y vehículos.

“Tránsito es la acción de transitar (ir de un lugar a otro por vías o parajes públicos). El concepto suele utilizarse para nombrar al movimiento de los vehículos y las personas que pasan por una calle, una carretera u otro tipo de camino”. <http://definicion.de/transito/>

2.1.2 Antecedentes Históricos del tránsito

En el año de 1893, el gobierno francés inició a cobrar impuestos por la circulación de vehículos automotores. Dichos impuestos o su recaudación no era como en la actualidad, por medio de placas numeradas, por tonelaje o por la licencia del conductor, sino que eran pagados una sola vez, con lo cual, dicho pago, era único y se extendía por todo el tiempo que durara el vehículo.

También a los franceses se les atribuye la creación del primer Reglamento de Tránsito en la historia, entre las cosas peculiares que contenía, indicaba en relación a movilidad, que estaba prohibido circular a una velocidad mayor de 5 kilómetros por hora en los lugares poblados y 10 kilómetros por hora en lugares no poblados. <http://www.mundoymotor.com>

2.1.3 Antecedentes históricos del tránsito en Guatemala

Referente a la llegada del primer automóvil a Guatemala se dice que fue en 1905, tiempo donde solo estaban empedradas las calles inmediatas a la Plaza Mayor, que constituía el centro de la vida ciudadana; lo demás eran todas las carreteras de terracería. Los guatemaltecos estaban acostumbrados a ver carruajes halados por caballos y mulas.

A finales de diciembre de 1905 corrían rumores de que había venido a Guatemala un extraño aparato llamado coche, o carro, el cual sería mostrado a quienes llegaran a la 18 calle frente al templo del Calvario. Muchos prefirieron no salir de sus casas, pero otros comenzaron a llegar al lugar indicado. Cuando llegó la hora de la exhibición, un extraño ruido comenzó a inundar el ambiente a tal grado que muchos caballos empezaron a relinchar. Ese ruido lo hacía un carruaje que, para sorpresa de muchos, no era halado por mulas ni caballos, caminaba solo. No podían entender cómo se movía.

Susurraban que era un invento diabólico o que el diablo estaba detrás ya que al moverse producía un enorme ruido, incluso la gente de más edad se santiguaba encomendándose a Dios para que los protegiera de aquel demonio que comenzaba a desplazarse por las calles. Ante el asombro de los observadores el engendro comenzó a ser probado.

El piloto era Juan Irigoyen, un joven que acababa de terminar sus estudios en Estados Unidos y venía para abrirse nuevos caminos, explica Fernando Irigoyen,

hijo del precursor del automovilismo en Guatemala. <http://www.mundoyomotor.com/mm105/10672315640.htm#.U1g7ttK-2uI>.

Existen varias anécdotas referentes a los primeros vehículos venidos a Guatemala, muchas historias se han quedado en el olvido, solo en las mentes yacentes de quienes vivieron dichas experiencias, otras han sido recogidas en el transcurrir del tiempo, lo que provoca que hoy día genere sonrisas el escuchar las mismas.

Tantas historias emergen en relación a la llegada del automóvil a Guatemala, entre las más simpáticas está la siguiente que los historiadores relatan, quienes cuentan que para esos años se desconocía que en España se les denominaba como “coches” a los automóviles, y un día a un extranjero que transitaba por las calles en su carruaje halado por caballos, se le acercó un vehículo, lo que provocó que los caballos relincharan y volcaran el carruaje, derivado del accidente se prohibió que los vehículos “coches” ingresaran a la ciudad, por lo que los vendedores de marranos de esa época al desconocer que a los vehículos también se les llamaba “coches” ignorantemente dejaban sus marranos amarrados en las afueras de la ciudad”. <http://guatemaladeayer.blogspot.com/2011/09/historia-del-automovil-en-guatemala.html>

El inicio de los automóviles en Guatemala, produjo drásticos cambios en la vida de los habitantes de la época y trajo como una de sus consecuencias la promulgación del primer Reglamento de Tránsito, debido al incremento de automóviles en las calles y para evitar que las bocinas de los autos asustaran a los caballos, las autoridades de gobierno redactaron el 12 de agosto de 1909 el primer Reglamento de Tránsito de Guatemala, el cual constaba de 12 Artículos.

Los requisitos para poder conducir un automóvil eran:

- La aprobación de que una persona reúna las condiciones de prudencia y discreción, seguridad u orden para manejar, refrenar y detener el vehículo o variarle dirección.

- La velocidad que se impondrá a los automóviles no excederá en ningún caso de 40 kilómetros por hora en las calzadas, ni de diez kilómetros en calles y lugares de mayor tráfico. La velocidad se acortará donde hubiere afluencia de carruajes y tranvías, en cuyo caso la velocidad de los automóviles será igual a la de los demás vehículos.
- Los cruceros de calles se anunciarán por medio de trompetas o timbres, lo mismo donde haya aglomeración de gente.
- Los conductores de automóvil detendrán o moderarán la marcha si se observa que los animales de tiro o silla se asustan por su proximidad.

Consecutivamente, el 4 de Junio de 1927, fue promulgado el Reglamento de Tránsito de la Policía Nacional, el cual a comparación del anterior, estaba más detallado. Este Reglamento fue derogado y decretado el 20 de noviembre de 1952, teniendo vigencia el 26 de diciembre de 1956.

La primera Ley de Tránsito, fue promulgada con el Decreto número 66-72 del Congreso de la República; complementándose con el reglamento de sanciones de tránsito contenido en Acuerdo Ministerial del 11 de enero de 1980, el cual trata de reglamentar en forma efectiva todo lo relacionado al tránsito, tanto de vehículos como de peatones, debido al crecimiento de la población y al desarrollo vial y urbanístico del país”. <http://www.mundoymotor.com/mm105/10672315640.htm>.

2.1.4. Ley de Tránsito

La ley de tránsito, fue creada para garantizar la seguridad de las personas, así como lo relativo a la circulación de peatones y vehículos en la vía pública.

La ley de tránsito, fue creada bajo el decreto número 132-96 del Congreso de la República de Guatemala, y en su artículo No. 1 dice: Para efectos de lo dispuesto por la presente ley, por tránsito deben entenderse todas aquellas actividades relacionadas con la regulación, control, ordenamiento y administración de la

circulación terrestre y acuática de las personas y vehículos, sus conductores y pasajeros; estacionamiento de vehículos, señalización, semaforización, uso de vías públicas, educación vial y actividades de la policía relacionada con el tránsito en las vías públicas.

Compete al Ministerio de Gobernación, por intermedio del Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil, el ejercicio de la autoridad de tránsito en la vía pública. Sin embargo, el Organismo Ejecutivo, mediante Acuerdo Gubernativo, podrá trasladar la competencia de la administración de tránsito a las municipalidades de la República que se encuentren en condiciones de realizar dicha función eficientemente dentro de su jurisdicción... (Ley y Reglamento de Tránsito)

2.1.5. Reglamento de Tránsito

El más reciente y actualizado fue creado mediante Acuerdo Gubernativo 273-98, con la finalidad de organizar la autoridad de tránsito por medio del Departamento de Tránsito, para la realización de sus funciones y atribuciones.

En el Reglamento de Tránsito, en el artículo 5 se habla del traslado de la competencia de tránsito, al respecto dice:

El Ministerio de Gobernación podrá trasladar la administración de la competencia de tránsito a las municipalidades que así lo soliciten observando los requisitos siguientes:

- Solicitud escrita del Alcalde Municipal.
- Documento que comprueba la creación del Juzgado de Asuntos Municipales de tránsito.
- Documento que compruebe la creación de la Policía Municipal de Tránsito.
- Documentos fehacientes que comprueben que la municipalidad solicitante cuenta con recursos necesarios, proyectos, planes o programas de tránsito; y obras de infraestructura vial ejecutadas o en proceso de ejecución.

- Las disposiciones de esta ley se aplican a toda persona y vehículo que se encuentre en territorio nacional; solo se exceptúa lo establecido en convenios y tratados internacionales ratificados por el Estado de Guatemala.

De la ley de tránsito:

El régimen Jurídico que rige la responsabilidad de la Policía Municipal de tránsito se encuentra en la Constitución Política de la República de Guatemala.

El régimen municipal está contenido en el Capítulo VII de la Constitución Política de la República de Guatemala, en los artículos 253 al 262. El tránsito está regulado en la Ley de Tránsito, Decreto número 132-96 y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo número 273-98.

2.1.6. Acuerdo Gubernativo 67-98

PALACIO NACIONAL: Guatemala, 11 de febrero de 1998. El Presidente de la República, CONSIDERANDO:

Que el Alcalde Municipal de Guatemala, en su calidad de Representante Legal del Municipio de Guatemala, por medio de oficio número 436-97 de fecha 15 de diciembre de 1997, solicitó al Ministerio de Gobernación el traslado de la competencia de la Administración de Tránsito, con fundamento en lo previsto en el Decreto número 132-96 del Congreso de la República, Ley de Tránsito, acreditando formalmente el hecho de contar con los recursos necesarios para el desempeño de dicha función.

CONSIDERANDO:

Que el Departamento de Tránsito de la Dirección General de la Policía Nacional Civil, se pronunció en relación con la solicitud en forma favorable y que el Ministro

de Gobernación emitió la resolución administrativa correspondiente, accediendo a lo solicitado.

POR TANTO:

En ejercicio de la función que le confiere el inciso e) del artículo 183 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y con base en lo establecido en los artículos 8, del Decreto número 132-96 del Congreso de la República, Ley de Tránsito y 27 inciso d) del Decreto Número 114-97 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo.

2.1.7 Facultad para Operar de la PMT

Realizado el proceso que establece el Acuerdo Gubernativo 67-98, donde el Ministerio de Gobernación cede la Administración del Tránsito a la Municipalidad de Guatemala en febrero del año de 1998. En ese mismo mes, inicia operaciones la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala, con 101 agentes distribuidos en los principales puntos de la ciudad, detectados en ese momento de mayor conflictividad referente al tránsito de vehículos.

2.1.8 Definición de Vehículo

El numeral 108, del artículo 7, del Reglamento de Tránsito, Acuerdo Gubernativo Número 273-98, define vehículo como cualquier medio de transporte que circula sobre la vía pública.

Vía Pública

La vía pública se integra por las carreteras, caminos, calles, avenidas, calzadas, viaductos, con sus respectivas áreas de derecho de vía, aceras, puentes, pasarelas; los ríos y lagos navegables, mar territorial, demás vías acuáticas, cuyo destino obvio, y natural sea la circulación de personas o vehículos, que conforme

las normas civiles que rigen la propiedad de los bienes del poder público están destinadas al uso común.

2.1.9 Infracciones y Sanciones

Es la facultad que posee la Policía Municipal de Tránsito para sancionar e infraccionar, basados en la Ley y el Reglamento de Tránsito, ha aquellos conductores que infringen la ley. En el Reglamento de Tránsito, del Artículo 180 al 192 habla de las infracciones y sanciones a las que son acreditados los conductores que infrinjan la ley, detallando el monto en quetzales del valor de cada sanción en particular.

Artículo 180. Multa de cien quetzales

Se aplicará multa de cien quetzales, en los siguientes casos:

- Por no tener las bicicletas y moto bicicletas, el equipamiento básico en óptimas condiciones de funcionamiento, según el presente Reglamento.
- Por no respetar las señales de tránsito siguientes:
 - a) No vehículos.
 - b) Silencio.
 - c) Ceder el paso.
 - d) No virar o girar a la derecha
 - e) Virar a la derecha o izquierda.
 - f) Velocidad mínima.-
 - g) Siga de frente
- Por circular en arcén sin causa justificada.
- Por no facilitar la incorporación al tránsito a otros vehículos.
- Por no utilizar las señales de tránsito correspondientes al virar o girar, cambiar de sentido, cambiar de carril, desacelerar y retroceder.
- Por no respetar el derecho preferente a rebasar.
- Por circular sin casco protector.
- Por utilizar en casos no previstos en el presente Reglamento, advertencias auditivas o avisos luminosos; y

- Por conducir utilizando auriculares conectados y aparatos receptores o reproductores de sonido o utilizando teléfonos celulares, radios comunicadores u otros aparatos similares.

Artículo 181. Multa de doscientos quetzales

Se aplicará multa de doscientos quetzales, en los siguientes casos:

- Por circular sin portar la tarjeta de circulación o fotocopia autenticada de la misma.
- Por no portar las placas de circulación en lugares autorizados.
- Por no portar licencia de conducir.
- Por no tener los vehículos automotores, con excepción de las moto bicicletas, el equipamiento básico según el presente Reglamento.
- Por utilizar un vehículo para aprendizaje o pruebas prácticas, sin las especificaciones que establece el presente Reglamento.
- Por conducir sonidos o ruidos estridentes exagerados o innecesarios, por medio de los propios vehículos, escapes, bocinas u otros aditamentos.
- Por transportar carga en forma inadecuada y peligrosa, o por transportarla construyendo obstáculo para los demás usuarios de la vía pública.
- Por no señalizar la carga que se transporte y que sobresale, de día y de noche.
- Por no portar identificación vigente o reglamentaria, el conductor de transporte colectivo.
- Por circular en carriles no permitidos para el transporte público.
- Por parar un vehículo de transporte colectivo, no paralelo a la acera, o más de treinta centímetros de la misma.
- Por no parar un vehículo de transporte de pasajeros, a más distancia del punto de parada autorizada.
- Por circular un vehículo de transporte de carga, por la izquierda o carriles no permitidos.
- Por no respetar las señales de tránsito siguientes:
 - a) Alto
 - b) Alto del semáforo
 - c) No hay paso
 - d) Alto del Agente
 - e) Altura máxima

f). Ancho máximo

- Por circular en contra de la vía señalizada o autorizada.
- Por iniciar o comenzar la marcha o maniobra o reemprenderla, forzando con esto al vehículo que lleva la prioridad a modificar bruscamente su trayectoria o velocidad.
- Por no observar las normas de prioridad de paso.
- Por no respetar el turno en una fila de espera.
- Por incorporarse a la circulación sin observar las normas respectivas.
- Por virar o girar sin observar las normas de posicionamiento y maniobra reglamentarias.
- Por cambiar de un carril a otro carril, sin respetar la prioridad del vehículo que ya circula en uno de los carriles.
- Por retroceder en cualquier vía pública, excepto los casos de fuerza mayor o por evidente necesidad.
- Por rebasar por la derecha, salvo en casos permitidos.
- Por rebasar e integrarse a su carril, obligando a otros usuarios a modificar su trayectoria o velocidad.
- Por estacionarse en contra de la vía del carril más próximo.
- Por estacionarse a más de veinticinco centímetros del bordillo o banqueta correspondiente.
- Por estacionar o parar un vehículo, obstaculizando la circulación o constituyendo cierto peligro para los usuarios de la vía.
- Por circular sin luz baja durante el día en los casos previstos de este Reglamento.
- Por no utilizar las luces de posición para iluminar vehículos automotores inmovilizados en vías insuficientemente iluminadas.
- Por no utilizar luces de emergencia, en casos previstos en el presente Reglamento.
- Por no utilizar las luces de posición y bajas en los túneles o en condiciones atmosféricas o físicas que disminuya la visibilidad. Si se trata de un vehículo pesado o de remolque, en los lugares indicados, además llevará las luces de gálibo.
- Por no respetar el orden jerárquico prevaleciente entre señales y normas de tránsito.
- Por circular sin cinturones de seguridad, salvo los casos de excepción previstos en el presente Reglamento.
- Por remolcar a otro vehículo por medios o en lugares prohibidos.

- Por circular en vehículos que tengan el silenciador o escape inadecuado, incompleto, deteriorado o con tubos resonadores.
- Por circular con llantas lisas o con rotura.
- Por permanecer en la vía pública, efectuando reparaciones técnicas, más de dos horas en áreas urbanas y doce en áreas extraurbanas.
- Por circular sin poseer permiso de aprendizaje o con permiso de aprendizaje vencido.
- Por efectuar reparaciones de emergencia en vías urbanas importantes, cuando la autoridad lo prohíba.
- Por negarse a recibir la boleta de aviso, requerimiento de pago y de citación.

Artículo 182. Multa de trescientos quetzales

- Se aplicará multa de trescientos quetzales en los casos que siguen:
- Por conducir con licencia vencida.
- Por no tener el vehículo de transporte colectivo, identificación del conductor.
- Por tirar o lanzar basura u otros objetos en la vía pública, desde un vehículo estacionado o en marcha. El conductor pagará el monto de esta multa.
- Por circular con vehículo sin escape o sin silenciador.
- Por producir sonidos o ruidos estridentes exagerados o innecesarios por medio de los propios vehículos, bocinas, altavoces u otros aditamentos, en áreas residenciales, hospitales y sanatorios o en horas de la noche.
- Por utilizar bocinas o sirenas propias de los vehículos de emergencia.
- Por rebasar a un vehículo que se detuvo ante un paso peatonal.
- Por circular por espacios peatonales con cualquier vehículo automotor, si no está autorizado por la señalización del lugar.
- Por ubicar ventas callejeras u otros objetos o elementos no autorizados, sobre los espacios peatonales, pasarelas o la vía pública.
- Por arrojar, depositar o abandonar sobre la vía pública, materia que puede entorpecer la circulación.
- Por realizar operaciones de carga y descarga, sin contar con autorización de la autoridad de tránsito correspondiente, de acuerdo con las normas del presente Reglamento.
- Por no cumplir los límites de velocidad máxima.
- Por bloquear una intersección, salvo en los casos permitidos.
- Por no respetar las señales en los cruces de ferrocarril.
- Por efectuar un viraje o giro continuo a la derecha donde no esté permitido o hacerlo en un lugar permitido sin ceder el paso al tránsito transversal.

- Por cambiar de carril, en o justo antes de una intersección, o no seguir la dirección indicada para el carril que ocupa.
- Por efectuar cambios de sentido en lugares prohibidos.
- Por rebasar en lugares prohibidos.
- Por no ceder el paso a los peatones cuando tengan la prioridad; y
- Por no ceder el paso a los ciclistas cuando tengan la prioridad.

Artículo 183. Multa de cuatrocientos quetzales

- Se aplicará multa de cuatrocientos quetzales, en los siguientes casos:
- Por conducir sin tener licencia.
- Por circular utilizando luces exclusivas para los vehículos de emergencia y de mantenimiento vial y urbano.
- Por no rebasar a otras unidades del transporte público para efectuar una parada justa frente a éstas.
- Por conducir un vehículo automotor que no corresponda al mismo.
- Por utilizar carriles especiales diseñados para la circulación de otro medio de transporte.
- Por no ceder el paso a escolares dentro de la zona escolar y los horarios establecidos.
- Por circular vehículos automotores con un lado frontal completamente no iluminado.
- Por no señalizar un obstáculo sobre la vía pública.
- Por instalar objetos o cosas similares, que sean o parezcan señales de tránsito; confundan o inciten a comportamientos antirreglamentarios.
- Por no comportarse en la forma que establece el presente Reglamento, al detener un vehículo por accidentes, emergencias o averías.
- Por estacionarse en determinado lugar, simulando una falla mecánica.
- Por retroceder en autopistas y vías rápidas.
- Por tirar, lanzar o abandonar en la vía pública basura y objetos que pueden entorpecer la circulación.
- Por efectuar en la vía pública, reparaciones del vehículo que no sean de emergencia.

Artículo 184. Multa de quinientos quetzales

Se aplicará multa de quinientos quetzales, en los siguientes casos:

- Por circular sin placas de circulación.
- Por no tener tarjeta de circulación.
- Por circular en la vía pública cuando exista restricción dispuesta por la autoridad.
- Por circular con vehículo de carga en horarios o rutas prohibidas.
- A los propietarios de los talleres que reparen vehículos en la vía pública, por cada vehículo.
- Por estacionar en lugar señalado con prohibición y los especificados en los artículos 152 y 153.
- Por transportar más personas que plazas correspondientes a cada vehículo.
- Por transportar personas en lugares exteriores de las unidades de transporte público.
- Por recoger o dejar pasajeros o acompañantes, efectuando parada en lugar no autorizado para el efecto.

Artículo 185. Multas de un mil quetzales.

Artículo 185. Reformado por el Artículo 1 del Acuerdo gubernativo número 259-2002. Multas de mayor cuantía. Se aplicará multa de mil quetzales en los siguientes casos:

a) Un mil quetzales en los casos que siguen:

- Por retirar, dañar, alterar o cubrir señales de tránsito.
- Por faltar el respeto, ofender, agredir o insultar a la autoridad de tránsito que compruebe o verifique. En caso que el hecho pudiera ser constituido de delito o falta, se certificará lo conducente al órgano jurisdiccional correspondiente.

b) Multa de cinco mil quetzales, para quien altere la seguridad de tránsito mediante la colocación de obstáculos imprevisibles o por cualquier otro medio, en la vía pública para facilitar carreras, concursos o actividades similares, sin el permiso correspondiente.

c) Reformado por el Artículo 3 del Acuerdo Gubernativo número 460-2003 Multa de veinticinco mil quetzales, por utilizar la vía pública para carreras, concursos o actividades similares, sin el permiso correspondiente, por cada conductor que participe. También impondrá multa por este monto a quienes no atiendan los requerimientos de los vehículos de emergencia, según se establece en el artículo 127 del presente reglamento.

Los siguientes artículos corresponden al procedimiento que las autoridades de tránsito deben de aplicar cuando se requiera.

Artículo 186. Procedimientos de la infracción

La autoridad de tránsito que comprueba o verifica la infracción, entregará al conductor una boleta de aviso, requerimiento de pago y citación, la cual indicará la infracción cometida, el monto de la multa y el lugar donde se hará efectivo el pago o la gestión administrativa pertinente, según el caso. El pago efectuado, dará por finalizado el trámite administrativo, como el derecho del infractor, de manifestar por escrito su desacuerdo, ofreciendo más de alguna prueba en un plazo no mayor de cinco días contados, a partir de la fecha en que se cometió la infracción. En tal caso, el interesado presentará el alegato correspondiente ante el Departamento de Tránsito o ante el Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito.

El Departamento de Tránsito o el Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito en su caso, resolverá en un plazo no mayor de treinta días. Lo afirmado en la boleta por el policía de tránsito constituye presunción que admite la prueba de que los hechos imputados son ciertos. El medio probatorio de la infracción es la firma del transgresor puesta en la boleta o la razón del agente de policía de tránsito en que se haga constar que el infractor se negó a firmar o no pudo hacerlo por cualquier motivo.

Artículo 189. Descuentos e intereses

Si una multa impuesta por el policía de tránsito nacional o municipal, se cancela dentro de los cinco días hábiles siguientes a su imposición. El infractor tendrá derecho a un descuento del veinticinco por ciento deducido del monto total de la multa. A partir del sexto día hábil, posterior a la imposición de la multa, el transgresor pagará el monto completo de la multa más intereses por mora calculados al veinte por ciento anual.

Artículo 190. Traslado de vehículos infractores al depósito

Treinta días después de impuesta la multa sin que la misma se haya cancelado, la autoridad de tránsito solicitará el traslado del vehículo infractor al depósito correspondiente, salvo que el hecho se encuentre en gestión administrativa.

Artículo 192. Cancelación de la licencia

Sin perjuicio de otras sanciones, el Departamento de Tránsito podrá cancelar la licencia de conducir en los casos siguientes:

a) Cuando a su titular se le haya suspendido administrativamente dos años calendario consecutivo o tres veces en años calendario no sucesivos.

b) Por orden judicial.

c) Cuando se compruebe que la información proporcionada para su expedición sea falsa, o bien que algunos de los documentos o constancias exhibidas sean falsas o apócrifos. Estos hechos serán puestos al conocimiento de la autoridad competente. Transcurrido el plazo administrativo o judicial de la cancelación de una licencia, el infractor podrá solicitar nueva licencia, para lo cual deberá cumplir con los requisitos de toda primera licencia y contratará un seguro especial conforme al Reglamento de la materia.

2.1.10 Señales de Tránsito

Las señales de tránsito son mensajes que establecen acciones o prohibiciones sobre el movimiento vehicular. Pueden servir también para advertir sobre una situación especial en la vía. Estos rótulos son esenciales para la seguridad en las carreteras. El conductor debe conocer el significado de cada una de ellas. Las señales de tránsito están divididas en verticales y horizontales.

Señales de Prevención

Advierten a los pilotos sobre la existencia de peligro en la vía, tienen forma de rombo, símbolo negro y fondo amarillo.

Señales Reglamentarias

Indican al piloto limitaciones y prohibiciones en las vías, y el incumplirlo constituye una infracción. La señal se caracteriza por tener forma circular, símbolo negro, fondo blanco y borde rojo, cuando una señal lleva una línea diagonal roja, indica prohibición.

Señales Informativas

Identifican las vías y guían al piloto, y le proporcionan ciertos datos que le pueden ser útiles en su trayecto. Tienen forma rectangular, fondo azul y marco blanco.

Señales Horizontales

Son marcas que se dibujan sobre el pavimento y sirven para complementar las indicaciones de otras señales. Ayudan a orientar y regular el desplazamiento de los vehículos por la vía. Se clasifican en longitudinales, transversales y especiales.

Señales Longitudinales

Son marcas paralelas al sentido de circulación, y pueden ser de color amarillo, blanco o rojo.

- Una línea amarilla interrumpida indica que usted está en una carretera de dos carriles y puede esperar tráfico de frente en el carril situado a la izquierda de la línea. Se permite pasar donde haya amplia distancia, y el

carril opuesto esté despejado de tráfico. Una línea amarilla continua indica que usted está en una carretera de dos carriles con direcciones opuestas en donde está prohibido rebasar.

- Una línea blanca interrumpida, se utiliza para dividir los carriles de tráfico que van en la misma dirección. Este tipo de marca se ve frecuentemente en las calles anchas dentro de una ciudad. Si la línea es continua significa que está prohibido cambiar de carril.
- Una línea roja continua al lado derecho de la calle, significa que por ninguna razón usted debe detener su auto a un lado de la acera o sobre la línea, ya que son calles o bulevares muy transitados.

Señales Transversales

Son líneas blancas transversales en movimiento en relación a la circulación de vehículos. Las más comunes son:

Línea de pare la cual indica el sitio donde deben parar los vehículos y es una línea continua y ancha, que se coloca antes de una intersección.

Zona peatonal o Línea de cebra es la que comprende una serie de líneas anchas paralelas que demarcan ambos lados de la vía, su objetivo es permitir el paso seguro a los peatones, ningún vehículo podrá estar estacionado sobre esta área.

2.2 Policía Municipal de Tránsito (PMT) ciudad de Guatemala

Es una entidad que forma parte de la estructura de la Municipalidad de Guatemala, encargada de velar por el ordenamiento del tránsito terrestre del territorio metropolitano. Es de carácter eminentemente civil, regido por los principios de jerarquía, subordinación y vocación al desempeñar sus funciones con apego a la Constitución Política de la República de Guatemala. Las Leyes relacionadas con la seguridad pública y las tareas que se realizan son en beneficio

de la seguridad vial o en apoyo a la población en general. La actividad que la población inmediatamente reconoce de la PMT, es la institución encargada de la regulación del tránsito de la ciudad capital de Guatemala.

Territorio donde opera la PMT ciudad de Guatemala

La Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala ejerce la autoridad únicamente en el territorio del municipio de Guatemala, la cual está compuesta por zonas. La definición de las zonas de la ciudad se basa en un sistema de espiral que se desenvuelve en dirección opuesta a las agujas del reloj, fue creado por el ingeniero Raúl Aguilar Batres.

Los criterios empleados por este eminente urbanista guatemalteco fueron la división que, de hecho, se establecía en la ciudad a través de las principales vías de acceso y la divisoria continental de las aguas que pasa por el centro del Valle donde se asienta la capital. Las primeras quince zonas fueron aprobadas en el año 1952.

Cuando se desarrollaron los censos de 1964, se incorporaron por necesidad censal, las zonas 16, 17, 18, 19, 21, 24 y 25; la zona 19 correspondía al municipio de Chinautla, la zona 20 al municipio de Mixco, la zona 22 al municipio de Santa Catarina Pínula.

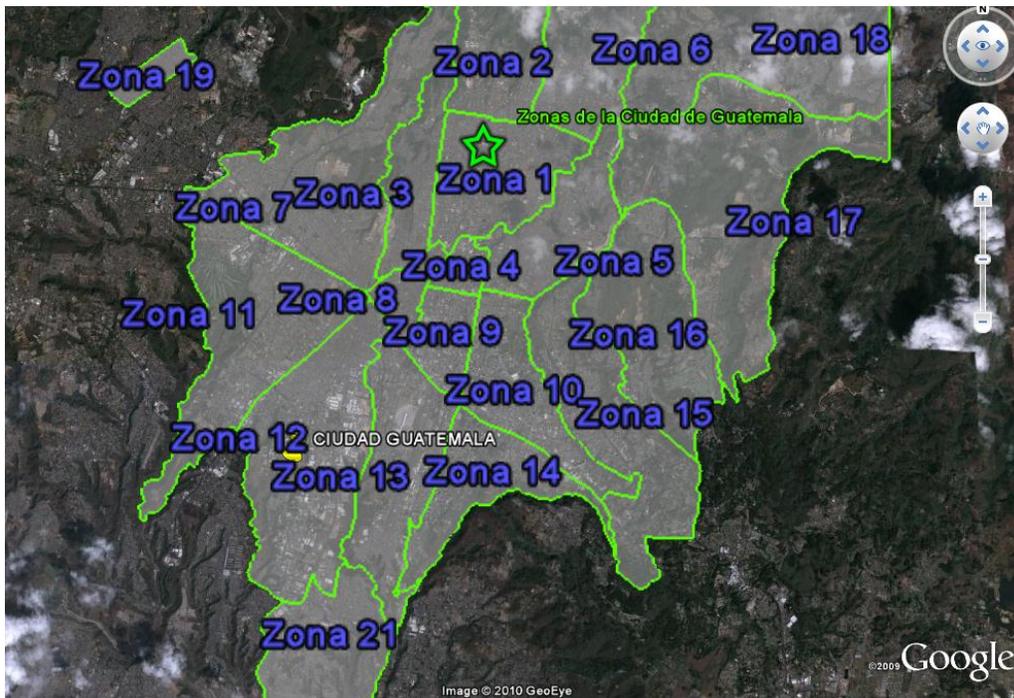
En 1972, se decreta y se pone en vigor el Acuerdo Municipal que delimita las 23 zonas en que se divide la ciudad, respetando el criterio censal en relación a las zonas 20, 22 y 23; la reciente incorporación de la Colonia La Florida (1972) a la jurisdicción del municipio de Guatemala, convierte a ésta en la zona 19, número trasladado del que pertenecía al municipio de Chinautla.

En relación a la zona 22, ésta fue delimitada dentro del Decreto Municipal del 5 de enero de 1972, en función de los contornos de la Aldea Guajitos; dicha aldea siempre fue considerada en los censos de población y habitación como parte de la

zona 21, asignándole este número (22) al municipio de San Miguel Petapa.

En síntesis, existen actualmente 22 zonas postales. Las zonas 20, 22 y 23 están planificadas para incorporar áreas de crecimiento futuro de la ciudad pero pertenecen a otro municipio.

<http://cultura.muniguate.com/index.php/component/content/article/114-zonasciudad/678-zonasciudad>.



Fuente: <http://manoloenguatemala.blogspot.com/2010/07/la-ciudad-y-su-organizacion.html>.

2.2.1. Historia de PMT

Debido al crecimiento vehicular desproporcionado en la ciudad capital de Guatemala, la ciudad que se acrecienta día con día, la falta de una infraestructura vial adecuada, suman factores determinantes en el cual la Municipalidad de la ciudad de Guatemala se ve en la necesidad de crear un ente regulador encargado de administrar el transitar de los vehículos.

Para ser más específicos, el Municipio de Guatemala cuenta con una población residente de 3,390,000 habitantes aproximadamente y una población flotante de alrededor de once millones que vive fuera de la urbe, pero que su principal actividad económica la realiza dentro del área metropolitana. Se cuenta con un sistema de movilización como lo es el del transporte colectivo público, el cual es utilizado por la mayoría de guatemaltecos diariamente. Sumado a esto se tiene la alta densidad vehicular, que hace bastante engorrosa la movilización de un lugar a otro.

En el año 1996 la Municipalidad de Guatemala, crea el proyecto de la Policía Municipal de Tránsito PMT, cuya planificación y organización necesitó nueve meses de desarrollo (de junio de 1997 a febrero de 1998). El 22 septiembre de 1997 se inicia el entrenamiento de 107 aspirantes a PMT, quienes se graduaron el 27 de Febrero de 1998, iniciando operaciones el 28 de febrero del mismo año, cubriendo los principales cruces de la urbe.

Fuente: Departamento de Edición y Estadística PMT.

Pero no era solo crear una entidad que se encargara de poner orden en el tránsito, sino que llevó todo un proceso, desde realizar la respectiva solicitud al Ministerio de Gobernación, quien es directamente el ente encargado de dicha labor.

2.2.2. Objetivos generales de la PMT

Generar, coordinar, ejecutar, dirigir y supervisar acciones para la solución de problemas de tránsito. Velar por el cumplimiento de la Ley y Reglamento de Tránsito y velar por la seguridad vial, para el conductor y el peatón. Educar a la población en materia de educación vial.

2.2.3. Funciones de la PMT

La Policía Municipal de Tránsito desempeña funciones con apego a la Constitución Política de la República de Guatemala y las leyes relacionadas con la seguridad pública. Todas las tareas se realizan en beneficio de la seguridad vial y en apoyo a la población en general, a continuación se detallan algunas funciones específicas:

- Control de paradas del transporte colectivo.
- Ordenamiento en las bifurcaciones, incorporaciones.
- Ordenamiento vehicular.
- Sancionar a conductores infractores de la Ley y su Reglamento de Tránsito.
- Agilización en los horarios de mayor presencia vehicular.
- Generar carriles reversibles para una mejor movilidad.
- Cobertura de actividades programadas.
- Cobertura en incidentes o accidentes.
- Mantener informado a los conductores sobre incidentes, para que circulen por vías alternas por medio de pantallas informativas móviles o fijas.
- Retirar obstáculos de las vías.
- Ceder la vía a peatones.
- Revisión de taxis y capacitación para sus conductores.
- Movilización de vehículos con desperfectos mecánicos a puntos donde no obstaculicen la movilidad de los vehículos.
- Apoyo a Instituciones municipales y estatales.
- Charlas de educación vial.

2.2.4 Misión, visión, lema e himno de la PMT

Misión

Realizar funciones especializadas como agentes de la autoridad de tránsito, dentro del distrito municipal de Guatemala y en consecuencia le corresponde dirigir, controlar y administrar el tránsito conforme a la Ley y Reglamento de Tránsito. <http://www.muniguate.com/index.php/emetra/64-temas/5615-pmt>.

Visión

Lograr que en el municipio de Guatemala, se tenga un tránsito vehicular y peatonal ordenado, mediante la labor profesional de la PMT; la comprensión y educación vial de cada uno de los habitantes.

<http://www.muniquate.com/index.php/emetra/64-temas/5615-pmt>.

Lema de la PMT

Todos los días en las diferentes delegaciones de la PMT, en horarios de 05:30 hrs. y 12:30 hrs. los agentes realizan la respectiva formación, donde los mandos superiores revisan que los agentes antes de salir a trabajar a sus puntos establecidos en el perímetro de la ciudad capital, lleven todo el equipo requerido, el cual debe estar limpio y en buenas condiciones. Al concluir la revisión y luego de haberles proporcionado “consignas” realizan una oración de agradecimiento a Dios y finalizan con la pronunciación del lema, el cual es dirigido por cualquier agente que se asigne en el momento, quien pronuncia las frases que componen el lema y los demás agentes al mismo tiempo lo repiten.

LEMA
Policía Municipal de Tránsito ciudad de Guatemala

*Buenos días /tardes Guatemala
Cómo está la moral
Alta muy alta como es mí deber mantenerla
Somos un equipo
Trabajamos juntos
Vamos sobre una meta
No importan los obstáculos
No importa el cansancio
Seguiremos adelante
Con la fuerza que nos une
Como el mejor equipo
Que nadie infrinja la ley
Porque la haremos cumplir
Policía Municipal de Transito.
Como se llama la patria
Guatemala, Guatemala, Guatemala
Como se llama la patria
Guatemala, Guatemala, Guatemala*

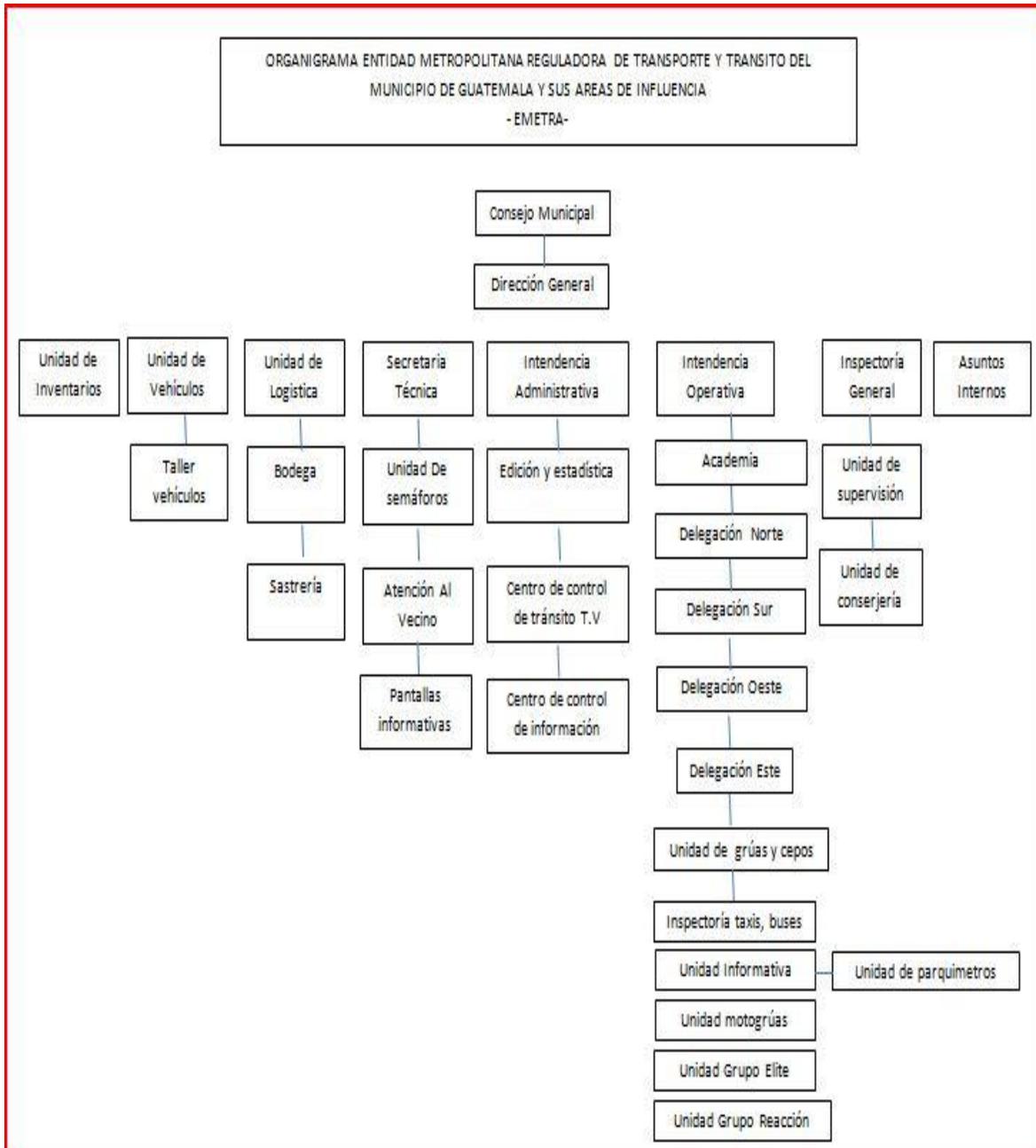
Al terminar la pronunciación del lema, el cual es articulado con voz fuerte por los agentes formados ordenadamente, el agente que lo dirigió pasa a ocupar su lugar en la formación y el oficial a cargo ordena romper filas. Inmediatamente después de terminar la formación, los pilotos de los vehículos institucionales están listos para distribuir a los agentes a sus puntos designados para ir con la misión de poner orden y hacer más ágil la movilidad vehicular, coordinados y sincronizados unos con otros.

Himno
Policía Municipal de Tránsito ciudad de Guatemala

*Somos un gran equipo
Que se esfuerza cada día
En ayudar al vecino
Con disciplina y valentía.
Desde temprano en la mañana
Hasta que finalice el día
Lucharemos en las calles
Por el orden y la armonía.
Somos la PMT
Nuestro compromiso es
Brindarle la ayuda al vecino
Y que se cumpla la ley.
Con nuestra fuerza de equipo
Con lealtad y honradez
Seguiremos siempre adelante
Nada nos podrá detener,
Nada nos podrá detener.
Tenemos una consigna
Que practicamos diligentes
Ordenando siempre el tránsito
Para evitar accidentes.
Nuestra meta es muy clara
Es servir a nuestra patria
Pese al frío, calor y lluvia
Lucharemos por Guatemala
Somos la PMT
Nuestro compromiso es
Brindarle la ayuda al vecino
Y que se cumpla la ley.
Con nuestra fuerza de equipo
Con lealtad y honradez
Seguimos siempre adelante
Nada nos podrá detener,
Nada nos podrá detener.*

2.2.5 Organigrama de la PMT

Como toda institución pública o privada, la Policía Municipal de Tránsito, desde el inicio de su creación ha tenido una estructura, la cual con la experiencia adquirida, se ha ido consolidando.



Fuente: Recursos Humanos Emetra

Concejo Municipal

Es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, cuyos miembros son responsables por la toma de decisiones. Es integrado por el alcalde, los síndicos y los concejales.

Dirección General

Es la encargada de velar por el óptimo desarrollo de todas las actividades que la Entidad Metropolitana reguladora de transporte y tránsito del municipio de Guatemala y sus áreas de influencia (Emetra) lleva a cabo.

Unidad de Inventarios

Es la unidad encargada de velar por llevar el control de todos los bienes de la institución, como vehículos, mobiliario y equipo, radios transmisores, etc. Clasifica, describe y da un número de identificación a cada pertenencia de la institución.

Unidad de Vehículos

Se encarga por el mantenimiento y reparación de las flotillas de vehículos, teniendo a su cargo el taller de mecánica, así como el pinchazo.

Director PMT Ciudad de Guatemala

El Jefe del director general de la PMT es el director de Entidad Metropolitana Reguladora de Transporte y Tránsito del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana. (EMETRA). La principal función es dirigir la Policía Municipal de Tránsito, hacia el cumplimiento de su misión y visión. En sí, es el responsable del operar de la PMT, al brindar informes al Alcalde de la ciudad, en el momento que lo solicite. Además supervisa el área operativa y administrativa de la PMT y vela por el cumplimiento de la Ley y Reglamento de Tránsito.

Dirección de Operaciones

El Director de Operaciones o como también se le llama Supervisor de Oficiales, depende o recibe órdenes directas del director de la PMT. Su trabajo es administrar y ejecutar las disposiciones de la coordinación operativa. La mayoría del tiempo lo emplea en supervisar al personal operativo ubicado en los diferentes puntos de la ciudad de Guatemala. Después del Director, en él recae el éxito de la fluidez vehicular, supervisando a los oficiales encargados de las diferentes delegaciones y unidades, a que velen por el buen desempeño de las actividades que realizan los agentes de tránsito.

Director de la Academia

La Academia de Policía (ACAPOL) como la conocen los agentes de tránsito, es la encargada de formar personas en la profesión de Policía Municipal de Tránsito. En la misma, los aspirantes a PMT, se les capacita en un periodo de 6 meses, en un horario de 07:00 a 17:00 hrs., y los últimos dos meses próximos a graduarse, realizan prácticas, apoyando a las diferentes delegaciones en regular el tránsito en la ciudad capital. El objetivo primordial de la Academia, es inculcar la mística de servicio a los agentes, donde sobresale el orden y la disciplina. Se les indica que la persona que aspira a ser un agente de tránsito, debe tener presente que es una persona enfocada en ayudar al vecino y hacer que se cumpla la Ley y Reglamento de Tránsito, no importando los obstáculos ni el cansancio.

Secretaría técnica

La principal función es de carácter técnico administrativo, vela por el funcionamiento óptimo de todo tipo de señalización vial en la metrópoli. A la vez tiene la importante función de velar por el excelente funcionamiento de los semáforos en la ciudad, dándoles su mantenimiento y llevando a cabo con inmediatez las reparaciones que los mismos ameriten, ya sea por desperfectos propios del semáforo o bien, por daños ocasionados por terceros.

Es importante mencionar que en el año 2012, esta secretaría instaló un sistema de semáforos inteligentes, en principales cruceros o puntos de la ciudad, los cuales son monitoreados desde la central y por medio de cámaras dará a cada semáforo el tiempo prudente, para descongestionar las vías.

Oficial

Su función es de carácter operativo - administrativo, es el encargado de una delegación. Su principal responsabilidad es organizar, coordinar y dirigir el personal bajo su mando. En lo administrativo, revisa toda la papelería que maneja la delegación, como reportes de multas, permisos, citas al IGSS, descansos, reportes de estado de los vehículos a su cargo, novedades diarias, cuadros de servicios, etc. En lo operativo, es el responsable de velar por el ordenamiento vehicular del sector que le ha sido asignado, supervisa al personal operativo. El jefe superior es el Director de Operaciones.

Sub oficial

El jefe inmediato es el oficial, cuya función es de carácter operativo – administrativo y entre sus tareas está supervisar al personal a su cargo a que cumplan con sus labores, en hacer que se cumpla la Ley y Reglamento de tránsito o cualquier otra función que le sea asignada por el oficial.

Delegado

El jefe inmediato es el Sub Oficial. El Delegado es quien tiene contacto directo con el agente PMT o agente peatón; es el responsable de coordinar, supervisar, controlar y ubicar a los agentes en los puntos designados y establecidos con anticipación. Su función es específicamente operativa, de igual forma que el agente peatonal, con la diferencia que éste ejerce una supervisión directa y constante a los agentes.

Policía municipal de tránsito “peatón”

Se determina por ser de carácter operativo, cuya función es regular el tránsito, con el objetivo de que el mismo fluya de la mejor manera. Impone sanciones, presta apoyos de cualquier tipo que se le requiera; desde cambiar una llanta, orientar a un vecino con una dirección, armarse de paciencia con las inclemencias del clima, proporciona apoyos a otras instituciones como la Policía Nacional Civil, Bomberos, Conred, etc. Es el encargado directo de hacer que se cumpla la Ley y Reglamento de Tránsito y cualquier otra función que le sea asignada por su jefe superior inmediato.

Operador de radio

La labor que ejerce es de carácter operativo y la función principal es ser un canal o mediador, es quien recibe y transmite mensajes por radio transmisor, siendo el encargado de que fluya la información de todo lo que acontece en la ciudad, la responsabilidad es reportar a los altos mandos la información que los agentes, ya sea peatones, motoristas, delegados, sub oficiales u oficiales transmitan.

Intendencia Administrativa

El Intendente es el jefe, su puesto es operativo – administrativo. La labor que ejerce es organizar, coordinar y dirigir la Intendencia Administrativa. Coordina apoyos con otras instituciones y cualquier otra función que le sea asignada por el jefe inmediato que es el director de la PMT.

Asesor jurídico

Entre las funciones que le competen está prestar asesoría y asistencia en el aspecto legal a la PMT, asesorar y auxiliar lo relacionado con los aspectos legales, dictaminar de acuerdo a análisis de casos y cualquier otra función que le sea asignada por su jefe inmediato superior.

Inspectoría General

Es la unidad encargada de supervisar e investigar al personal, además ratifica que el personal tenga el equipo en perfectas condiciones y que la postura en todo momento sea la correcta. Atiende denuncias internas como externas, dándole seguimiento a cada una.

Departamento de Edición y Estadística

Es quien recopila información para la elaboración de informes, documentados con fotos, audios o videos, ya sea para la autorización o negación de eventos que se lleven a cabo en la vía pública y del mismo modo la respectiva documentación de eventos realizados.

Editor

Edita videos, audios y fotos. Realiza a base de mapas la programación de actividades masivas, ubicando así a los agentes de tránsito y equipo necesario para que las actividades sean un éxito, bajo la dirección del encargado del Departamento de Edición y Estadística.

Departamento atención al Vecino

La principal función es investigar denuncias hechas por vecinos, quienes posterior a indagar cada caso, remiten a donde corresponda para que se actúe y ayude a mitigar el problema existente entre los ciudadanos.

Mensajero

La función es distribuir la papelería que se maneja en las diferentes alcaldías, delegaciones y unidades, tanto llevar como recoger dichas encomiendas.

2.2.6. Imagen Institucional

El uniforme, ha sufrido cambios significativos que el original, en un inicio el color institucional del uniforme era el rojo. Utilizaban pantalón oscuro, camisa beige y chumpa de color rojo. De igual forma los vehículos eran de color rojo. Fue en el

año 2007 cuando se institucionaliza la nueva imagen, utilizando el color amarillo fluorescente. Asimismo utilizan botas negras y altas, pantalón color azul marino con rayas cuadrículadas a un costado, camisa de manga larga de color azul marino con los escudos institucionales, chaleco de la PMT de color amarillo institucional de la Municipalidad de Guatemala y un Keppi o Bobby, el cual les protege del sol. Los vehículos de igual manera, cambiaron de imagen, siendo los colores vivos verde amarillo y los respectivos logotipos de la institución.

2.2.7. Uniforme y Equipo del PMT

Los agentes de tránsito de la ciudad de Guatemala, se diferencian de cualquier otra policía municipal por el uniforme y el equipo. El mismo es obligatorio y de uso diario, al exigirles que el mismo se mantenga limpio y en óptimas condiciones. A continuación se detalla el uniforme y equipo de la PMT ciudad de Guatemala:

- Bobby (Sombrero, diseño único en Latinoamérica, protege del sol)
- Camisa color azul marino
- Pantalón Azul marino con franja vertical cuadrículada a cada costado
- Chumpa PMT (La utilización es en tiempo de frío o invierno)
- Chaleco PMT (Con nombre bordado visible de lado derecho y núm. de chapa)
- Carné visible todo el tiempo
- Corbata
- Gorgorito
- Guantes con cintas reflectivos
- Cinturón blanco
- Porta talonarios
- Talonario de multas
- Ley y Reglamento de Tránsito
- Equipo Impermeable (en tiempo de invierno)
- Pines (logotipos de metal de la Municipalidad, plaqueta de metal con nombre del agente de tránsito)
- Reloj
- Lapicero
- Linterna Led (se utiliza en horario nocturno)
- Flasher (luz intermitente, utilizada a partir de las 18:00 hrs, cuando oscurece)

Todos
somos la ciudad



PMT

POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO CIUDAD DE GUATEMALA



UNIFORME Y EQUIPO OBLIGATORIO:

- a) Bobby
- b) Camisa - Pantalón
- c) Chumpa (tiempo de frío)
- d) Chaleco
- e) Carné Visible y (Nombre y No. de Chapa bordado)
- f) Corbata
- g) Gorgorito
- h) Guantes
- i) Cinturón
- j) Porta-talonario / Remisiones
- k) Impermeable / Tiempo de lluvia.
- l) Pines
- m) Reloj
- n) Lapicero
- ñ) Teléfono GPS
- o) Flasher
- p) Linterna Led
- q) Chaleco Led
- r) Casco / Motoristas

En todo momento el PMT debe estar impecable.
Los hombres corte de cabello tipo policial
y las mujeres pelo recogido.



Nuestro compromiso es brindarle ayuda al vecino y que se cumpla la Ley.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.8. Delegaciones

En la actualidad existen 8 delegaciones ubicadas estratégicamente, las cuales abarcan los puntos cardinales norte, sur, este y oeste de la ciudad capital de Guatemala.

En la consulta realizada en el portal de la Municipalidad de Guatemala sobre las ubicaciones de los agentes de la PMT menciona lo siguiente: “Los agentes ubicados en los 4 puntos cardinales de la ciudad mantienen un servicio constante a las diversas necesidades que tanto pilotos automovilistas como peatones requieren. Sin importar el estado del tiempo ni la hora del día, los agentes de la PMT cumplen su misión, instando a los automovilistas a que tomen conciencia de su responsabilidad al volante; recordarles el respeto a las señales de tránsito y ante todo acatar la ley de tránsito vigente”. <http://abastos.municipalidaddeguatemala.com>

En la Policía Municipal de Tránsito, se conoce el término delegación; como las instalaciones, lugar, sede o espacio físico que ocupan los agentes como oficina o base, donde se realiza el trabajo administrativo y donde se resguardan los vehículos, señales de tránsito, equipo, pertenencias de los agentes, etc.

En la actualidad la PMT cuenta con 8 delegaciones, cubriendo así la ciudad capital de Guatemala. Las delegaciones están en diferentes puntos:

- Delegación Norte
- Delegación Sur
- Delegación Oeste
- Delegación Este
- Delegación La Florida, zona 19
- Delegación Sur, zona 21 Nimajuyú
- Delegación Regencia Norte
- Delegación Sureste

Delegación Norte

Ubicada en la 15ª avenida y 4ª calle de la zona 6, es encargada de velar por la fluidez del tránsito de la calle Martí, Calzada José Milla, Calzada La Paz zona 5, la Palmita zona 5, Calzada Cementos Progreso. Zonas 2, 5, 6, y 16.

Delegación Sur

Ubicada en la Calzada Roosevelt y 19 avenida de la zona 11, es la encargada de velar por la fluidez del tránsito de la Calzada Roosevelt, Periférico de la Roosevelt hasta la Usac; Calzada Aguilar Batres, avenida Petapa, Calzada Atanasio Tzul. Zonas 11 y 12.

Delegación Oeste

Ubicada en la 2ª avenida y 2ª calle de la zona 2, se encarga de velar por la fluidez vehicular de la zona 1 en general; el Periférico, avenida Elena, avenida Independencia; avenida Bolívar. Zonas 1, 2, 3, 4, 7 y 8.

Delegación Este

Se ubica en la 9ª avenida y 2ª calle de la zona 12, se encarga del Bulevar Liberación; Avenida Hincapié, Avenida Las Américas, Bulevar Próceres, Vista Hermosa, 6ª avenida zona 10; Reforma, 6ª y 7ª avenida zona 9. Tiene a cargo las zonas 4,9, 10, 13, 14, 15 y 16.

Delegación La Florida Zona 19

Ubicada en la 10ª avenida y 10ª calle de la zona 19, colonia La Florida, se encarga de darle prioridad a la fluidez vehicular de dicha zona, poniéndole mayor énfasis a la Calzada San Juan y 12 avenida zona 19.

Delegación Sur – 21 Nimajuyú

Situada en la 16 Avenida y 12 calle de la zona 21, colonia Nimajuyú, es la comisionada de darle fluidez a todo el tránsito que circula en dicha zona, asiste a dar salida a todos los vehículos que se dirigen a la ciudad capital por las mañanas y a quienes retornan en turno vespertino a la zona 21.

Delegación Regencia Norte

Está situada en la colonia Atlántida zona 18. Es la delegación facultada para darle fluidez a todo el tránsito que ingresa y egresa de la ciudad por la carretera al atlántico. Cubre las zonas 17, 18, 24 y 25.

Delegación Sureste

Se localiza en la avenida Hincapié y 1ª calle de la zona 13, en la misma se desempeña el grupo elite, quienes son los agentes capacitados para comitivas o acudir en apoyo de cualquier agente que requiera ayuda por cualquier eventualidad. Asimismo se encargan de darle fluidez al tránsito en las zonas 9, 10, 15 y 16.

2.2.9. Unidades de la PMT

Se les llama unidades a grupos encargados específicamente de realizar una actividad establecida o asignada. Las mismas están ubicadas estratégicamente en las delegaciones cercanas donde la actividad principal que tienen determinada. Las unidades están distribuidas y asignadas de la siguiente manera:

Unidad de Motogrúas

Es la unidad que brinda apoyo gratuito a todo aquel vecino que su vehículo sufra algún desperfecto mecánico, eléctrico o por falta de combustible. El deber de una motogrúa es ofrecer apoyo al ciudadano movilizándolo a un lugar donde no

obstaculice la vía y donde no corra peligro de ser colisionado. La ayuda se le conoce como un apoyo social.

Unidad de Grúas y Cepos

Es la unidad encargada de multar con la colocación de cepos o dispositivos inmovilizadores a llantas de vehículos, a los conductores que infringen la ley parqueando el vehículo en lugares no autorizados, perjudicando a otros ciudadanos, interrumpiendo la movilidad vehicular. También presta el servicio de movilización de vehículos que obstruyen la vía con grúas.

Unidad de Velocímetros

Con lo último en tecnología y en medición de velocidad de vehículos, esta unidad coloca de manera estratégica a sus agentes y equipos sofisticados, en puntos donde los vehículos circulan a excesiva velocidad. Captan en una fotografía la placa del vehículo y la velocidad a la que se conducía y multan a quienes circulan fuera de los límites establecidos por la Ley y Reglamento de Tránsito.

Unidad de Parquímetros

Esta unidad se encarga de supervisar que los conductores que parquean el vehículo en lugares autorizados y que cuentan con parquímetros, paguen el tiempo utilizado del espacio ocupado por el automóvil. Multando al que omitió el pago respectivo.

Unidad de Vehículos

Es la unidad encargada de velar por el perfecto mantenimiento de los vehículos, motocicletas, automóviles, motogrúas, camiones y grúas. Tiene a su cargo el taller mecánico, el pinchazo y el control de compra de repuestos.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos EMETRA.

2.3 Comunicación

Para saber qué es un diagnóstico de comunicación y todos los componentes de las cuales se auxilia, siendo el objetivo de la presente investigación, se presentan sus conceptos.

2.3.1 ¿Qué es Comunicación?

La comunicación es definida como el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier tipo de información mediante el habla, escritura, sonidos, o señales; en términos más simples, la comunicación es el proceso de transmitir y recibir ideas, información y mensajes entre individuos

En el diccionario de la Real Academia Española se encuentra la siguiente definición: *“Comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”*.
<http://lema.rae.es/drae/?val=comunicaci%C3%B3n>

(Ramírez, 1995 - Álvarez y Caballero, 2004) citados por Fanjul Peyró (2008 p. 2) refiere el siguiente concepto: *“La comunicación ha dejado de ser “la guinda” del pastel para convertirse en uno más de los ingredientes básicos, de tal manera que sin ella será imposible que haya empresa (organización o institución), y de su presencia y utilización dependerá no ya el éxito o el fracaso de la empresa, sino su propia existencia”*.

Otra definición de comunicación la propone Coronado (1992 p.37) el dice: *“comunicación proviene del latín “comunicado”, que significa: participación, acción de hacer conocer; es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno, capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información”*.

Para que una comunicación sea efectiva, debe de ser clara, objetiva, precisa, oportuna, y debe causar interés tanto en el emisor como el receptor. Hay que resaltar que no existe posibilidad de la no comunicación, debido a que todo, comunica, ya que todo tipo de conducta o comportamiento es una forma de comunicación, como los árboles, la tierra, el cielo, todo cuanto existe, siempre transmiten signos que en la mente se convierten en imágenes y pensamientos que transmiten una idea precisa.

2.3.2 Proceso de la Comunicación

Emisor

También llamado transmisor, es quien crea y codifica el mensaje mediante un conjunto sistemático de signos. Del emisor depende que el mensaje que se transmite llegue correctamente al receptor, o sea, a quien se envía el mensaje. En palabras más simples, el emisor es quien envía el mensaje, originando la comunicación. Un emisor no siempre es una persona, por ejemplo, también puede llegar a ser un fenómeno natural.

Código

Es el lenguaje en el cual se transmite el mensaje. Todo tipo de mensaje corresponde a determinado código, ya sea social, ético, lingüístico, gestual, etc. Pero es necesario que el emisor y receptor tengan conocimiento del mismo para que el mensaje pueda ser codificado aunque como se ha señalado antes el mensaje no siempre puede ser unívoco, sobre todo dentro del código no verbal. Es el conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias. Utilizado para la elaboración de mensajes. Interiano (1995).

Para Velásquez, (1999 p.66) lo define de la siguiente manera: “Es el proceso por el cual se transforman las ideas en símbolos, imágenes, formas, sonidos, colores, lenguaje”.

Mensaje

Es el conjunto de símbolos transmitidos por el emisor.

Contexto

Es el marco socioeconómico y cultural donde se difunden los mensajes de un determinado periodo histórico. Se trata de ubicar el mensaje dentro del ambiente en que se va a transmitir. Interiano (1995).

Medios

Son las vías y canales por medio de los cuales el o los mensajes son transportados del emisor al receptor.

Descodificación

Proceso por el cual el receptor aplica una significación a los símbolos transmitidos por el emisor.

Receptor

Es la persona o conjunto de personas a quienes está destinado el mensaje enviado por el emisor. “Receptor es el que capta, almacena, analiza, sintetiza, y da una respuesta a los mensajes que recibe, la cual recibe diferentes nombres; retorno, retroalimentación. Interiano (2002).

Retroalimentación

Es la respuesta del receptor hacia el emisor, volviéndose a repetir el mismo proceso. En otra definición se dice: “Es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos, se le llama también retroalimentación”. Interiano (2002).

2.3.3 Tipos de Comunicación

- Verbal
- No verbal
- Gráfica

2.3.3.1 La Comunicación Verbal

Se refiere a la comunicación que hace uso de la palabra para dar el mensaje. Puede ser oral o escrita. Por ejemplo: Conversaciones, juntas, entrevistas, memorandos, cartas, tablero de avisos, correo electrónico, páginas de internet etc. Yolanda Ruiz dice: “La comunicación verbal se sirve del lenguaje y es sin duda el instrumento más importante del que disponen las personas para comunicarse. El lenguaje y el pensamiento van íntimamente unidos, de manera que los pensamientos (ideas), deben transformarse en palabras (signos), para que las demás personas puedan entender lo mejor posible lo que se quiera transmitir”. (Lirón Ruiz, Yolanda 2010).

2.3.3.2 Comunicación No Verbal

En la búsqueda de información relacionada a este tema, resultó interesante indagar que la comunicación no verbal empezó a ser estudiada a profundidad hasta el año 1950. Sin embargo, para Carlos Fanjul, quien cita a (Darwin, 1872; Efron, 1941). Fueron autores que dieron los primeros pasos en relacionar conexiones entre cultura y comunicación no verbal o entre personalidad y formas del cuerpo (Kretschmer, 1925; Sheldon, 1940).

La comunicación no verbal es una ciencia incipiente, nace con cierta habilidad para descifrar determinadas señas o gestos que algunas veces se le llama a esto intuición.

(Ramírez, 1995 - Álvarez y Caballero, 2004) citados por Fanjul (2008, <http://repositori.uji.es>) refiere el siguiente concepto: *“La comunicación ha dejado de ser “la guinda” del pastel para convertirse en uno más de los ingredientes básicos, de tal manera que sin ella será imposible que haya empresa (organización o institución), y de su presencia y utilización dependerá no ya el éxito o el fracaso de la empresa, sino su propia existencia”*.

Albert Mehrabian, psicólogo alemán, citado por Ávila (<http://www.gestion-comercial.com>) apunta que cuando comunicamos emociones y sentimiento, más del 90% del mensaje recae sobre la Comunicación No-Verbal. Su prestigiosa regla de Mehrabian, dice que en una conversación personal o íntima, solo el 7% de lo que recibe el interlocutor proviene de lo que se dice con la palabra y el 93% proviene de lo que no se ha dicho, de la comunicación no verbal.

La regla 7-38-55 de Mehrabian, se expresan de la siguiente manera:

- 7% - Verbal: palabras.
- 38% - Voz: volumen, tono, entonación.
- 55% - Lenguaje corporal: gesto, postura, mirada.

2.3.3.3 Comunicación Gráfica

La comunicación gráfica y las ilustraciones son complemento para la comunicación de tipo no verbal. Se refiere a los apoyos gráficos que se utilizan tanto para apoyar un mensaje como para transmitir una idea completa. La ciudad entera con su rica variedad de señales de tránsito, algunas sin una sola palabra, son un claro ejemplo de la comunicación gráfica. Se define como todo medio por el cual se transmite un mensaje de manera visual.

2.3.4 Barreras de la comunicación

En la creación de mensajes pueden surgir elementos que provoquen que la comunicación sea deficiente, creándose barreras u obstáculos. A continuación se detallan las más comunes:

- Barreras semánticas
- Psicológicas
- Fisiológicas
- Y físicas

2.3.4.1 Barreras semánticas

Las limitaciones se producen de dos formas:

- El uso incorrecto de las palabras por parte del emisor (desde el punto de vista de su significado)
- El desconocimiento del significado por parte del receptor.

2.3.4.2 Barreras psicológicas.

Cada persona es un ser distinto, único y diferente. La forma de vivir las experiencias hace que se tenga un marco de referencia propio que puede deformar el contenido de la comunicación. Se pueden llegar a “filtrar” los contenidos según parámetros individuales. Las barreras psicológicas tal vez sean las más difíciles de superar ya que pueden ser debido a múltiples causas, algunas de ellas sin justificación real. Por ejemplo, tener un estereotipo de una persona o incluso de una comunidad o grupo étnico”. Lirón Ruiz (2010, <http://www.eumed.net>).

2.3.4.3 Barreras fisiológicas

Estas barreras surgen de la percepción, como escuchar incorrectamente un mensaje, tener dificultades para comunicarse, en sí, puede catalogarse con problemas de salud, derivado de incapacidades físicas o auditivas.

2.3.4.4 Barreras físicas

Hacen referencia a las interferencias que perjudican la comunicación tales como ruidos, olores fuertes, imágenes que distraen nuestra atención, el frío, el calor, etc. Lirón Ruiz (2010, <http://www.eumed.net>).

2.3.5 Comunicación institucional

La comunicación institucional es uno de los factores primordiales en el funcionamiento de las instituciones, ya que gracias a su actividad es posible el intercambio de información dentro de la misma. En consecuencia, institución y comunicación se encuentran estrechamente vinculadas, pues las instituciones exitosas son aquellas que le dan una verdadera importancia a las comunicaciones y a la información. Bartoli, (1992)

La comunicación institucional puede definirse como el tipo de comunicación realizada de modo organizado por una institución o sus representantes y dirigida a las personas y grupos del entorno social en el que desarrolla su actividad. Tiene como objetivo establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos con quienes se relaciona, al adquirir notoriedad en lo social, en la imagen pública que se adecua a sus fines y actividades.

<http://www.perspectivesoncommunication.com/files/6Pocnov05.pdf>.

La comunicación y la imagen de las instituciones son los factores importantes que logran el posicionamiento de la imagen en el público, logrando un enfoque positivo o negativo.

Una buena estrategia de comunicación, debe ser una llave que encamine al éxito, a la obtención de los objetivos propuestos. La comunicación institucional se divide en:

2.3.5.1 Comunicación interna

En la actualidad, en toda organización es fundamental la comunicación interna, la cual es generada por los empleados. Según expertos dependiendo que esta comunicación sea efectiva, se obtiene el éxito en toda organización. Endara define de la siguiente manera: *“La comunicación con los empleados es un proceso importante para el desarrollo de la organización, el cambio y el progreso de la misma. El público interno debe conocer su empresa, lo que ésta desea para el futuro, de esta manera sentirse una pieza vital dentro de la misma”*. Endara, (2010 p.21)

2.3.5.2 Comunicación Externa

Así como es importante la comunicación interna, igual o de mayor importancia es la comunicación externa. Esta comunicación consta de toda la información que la institución lanza al público externo, por medio de la cual da a conocer su funcionamiento, su servicio, su desempeño, su razón de ser. El público externo es aquel que no tiene alguna relación directa con la organización. La comunicación externa debe estar centralizada, de manera que posea un filtro de lo que se quiere transmitir al público, para así evitar distorsión en la información.

Las estrategias de comunicación externa que pueden usarse para mejorar la comunicación con el público externo están:

- Patrocinios
- Relaciones Públicas

- Ruedas de prensa
- Imagen Institucional
- Internet / redes sociales
- Voceros / reportes de tránsito
- Campañas publicitarias

2.3.6 Comunicación Personalizada

Consiste en todas las formas de comunicación sin intermediarios que una empresa o institución tiene con su público objetivo. Puede darse de manera personal, por teléfono, correo electrónico. El objetivo de este tipo de comunicación hacia con los clientes, es proyectar una relación de calidad y efectividad, lo que logra una relación duradera.

Relacionado con la PMT, este tipo de comunicación se da cuando los agentes de tránsito interactúan con los transeúntes, quienes en constantes situaciones consultan sobre el congestionamiento vehicular, cuando los ciudadanos se acercan a consultar sobre alguna dirección o bien consultas sobre trámite en relación a multas. Los propios operativos que los elementos colocan en diferentes direcciones de la ciudad de Guatemala, resulta ser un tipo de comunicación directa o personalizada.

2.4. Imagen

Respecto a imagen se dice que es algo más que la representación en sí del objeto o de la persona, es toda una concepción de cualidades que rondan la mente, a tal grado de calificar.

El término imagen, hoy en día, está adquiriendo mayor importancia. Con anterioridad las empresas simplemente se preocupaban por hacer bien lo que tenían que hacer; enfocaban todos sus esfuerzos hacia la productividad o hacia el control de la calidad. Desde luego sigue siendo esencial para su buen funcionamiento, pero, ¿de qué sirve hacer las cosas bien si nadie se entera de ello? Actualmente, las empresas tienen que competir en un mundo de información y de imágenes. Las imágenes de los competidores muy bien pueden inundar las mentes de los consumidores potenciales; de manera que, en el momento en que el consumidor requiere un producto o un servicio similar al que la competencia vende, con seguridad recordará la firma de aquella empresa que estuvo más presente.

2.4.1 Definición de Imagen

Se puede definir como una representación mental que conforma cada individuo, formada por cúmulo de atributos referentes a la compañía.

Cuando se habla de imagen de una institución o entidad, el concepto prácticamente se maneja de la misma forma, únicamente que en lugar de valorar de manera singular, ahí se hace en plural, en general se toma a la institución y la misma elabora su imagen a raíz de sus acciones.

Escobar Villanueva (2009 p.26) dice que la “imagen comunica la misión de la empresa, el profesionalismo de liderazgo, el calibre de sus empleador y roles que juega dentro del ambiente de mercado o escenario político. La gestión de la imagen vincula la creación de un lenguaje, patrones de comportamientos, simbologías, tradiciones y diálogos que se enfocan en una apropiada expresión de la campaña.

2.4.2 Imagen Corporativa

Esta es utilizada para mantener un estilo, un perfil, una notoriedad. Es la manera por la cual trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida, al grupo objetivo deseado.

Representación mental que se forman las personas de una organización / institución, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización.

El fortalecimiento de imagen constituye el enfoque próximo que se debe tener, para contrarrestar los factores negativos que pudieran existir.

La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, dado que la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son elementos necesarios para el funcionamiento de una empresa. Al transformarlos a su vez en agentes de comunicación, se rentabilizan al máximo las inversiones obligadas.

Escobar Villanueva (2009 p.31) dice que la Imagen Corporativa, es la personalidad de la empresa, lo que la simboliza, esta imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repetirla y posicionarla en su mercado. Al ver su logotipo constantemente esta se irá fijando en la mente de las personas, eso es posicionarse.

2.4.3 Importancia de la Imagen Corporativa

Uno de los problemas con los cuales hoy día cuentan las organizaciones, es sin duda que cada vez son más, a lo que hay que agregarle que las personas cada vez tienen menos retención al momento de memorizar o retener los productos o servicios que las organizaciones ofrecen. Por lo cual, la imagen de marca adquiere importancia fundamental, convirtiéndose en un activo intangible estratégico,

Capriotti (1999: p.10-12) indica que una empresa que posee una imagen corporativa, adquiere:

- a) Ocupará un espacio en la mente del público.
- b) Facilitará su diferenciación de las organizaciones competidoras, creando valor para los públicos.
- c) Disminuirá la influencia de los factores situacionales.

La imagen corporativa se refiere al concepto que tiene el público sobre una organización, aquí se tiene el problema que normalmente el público generaliza, por ejemplo si una institución pública es mala, entonces, aunque exista una que sea buena, se le calificará como mala, por el hecho de pertenecer al ramo de dicha organización

Niveles de desarrollo de la Imagen Corporativa:

- a) Nivel de desarrollo alto: personas que están interesadas en el tema o en el sector.
- b) Nivel de desarrollo medio: Los individuos que están interesados en el tema o sector, pero no en un nivel alto.
- c) Nivel de desarrollo bajo: personas que no están interesadas en el tema o el sector.

2.4.4 Perfil de la imagen Corporativa

Para la organización “la imagen corporativa es un elemento estratégico y un principio de gestión”. Villafañe (1993 p.36).

Costa (2003) señala que la imagen se establece en cuatro fases:

- Lo que la empresa es objetivamente
- Lo que la empresa hace (actividad productora)
- Cómo lo hace (estilo, calidad)
- Cómo comunica todo esto (relación, información).

De los cuatro puntos enumerado anteriormente, se puede decir que dónde más debe hacer énfasis en trabajar la Policía de Tránsito, es en el cuarto, el cual dice “cómo comunica todo lo esto”. Se considera que en éste punto tiene mayor debilidad, en no dar a conocer a profundidad el trabajo que realiza.

2.4.5 Construcción de Imagen Corporativa

Capriotti (1999) señala en su libro Planificación estratégica de la imagen corporativa, que pueden distinguirse tres fuentes de información las cuales intervienen en la construcción de la imagen, los cuales son:

- Los medios de comunicación masivos (fuente indirecta), están conformados de comerciales y noticias que se generan de la organización en los medios de comunicación.
- Las relaciones interpersonales (fuente indirecta), percepciones de líderes de opinión, como de grupos sociales sobre la empresa y pueden llegar a influir sobre la imagen que se tiene sobre la misma.
- La experiencia personal (fuente directa), se genera por el suceso vivido por la persona, al obtener una percepción negativa o positiva de la empresa.

En relación a la imagen, Costa (2001) determina 15 funciones fundamentales que debe tener toda organización, las cuales a continuación se detallan:

1. Destacar la actividad diferenciadora de la empresa

Toda empresa es diferente, con atributos que la hacen única, por lo tanto es importante destacar esas cualidades que la diferencian, dándole herramientas para competir de una manera proactiva.

2. Definir el sentido de la cultura organizacional

La cultura organizacional está presente en la conducta de los empleados, en la relación con el cliente, en el trabajo en equipo para lograr las metas.

3. Construir la personalidad y el estilo corporativo

La conducta, así como la comunicación que posee la empresa, son los medios por los cuales se expresa la personalidad corporativa, la que está encargada de valorizar a los públicos y comunicar la identidad.

4. Reforzar el “espíritu de cuerpo” y orientar el liderazgo

Un correcto liderazgo es la base de la identidad cultural de la empresa, que a su vez se convierte en generadora de autoimagen, la cual será propulsora

de orgullo de pertenencia, provocando la excelencia no solo en los productos como servicios, sino de la organización en general.

5. Atraer a los mejores especialistas

Los empleados deben proyectar una imagen confiable, la cual debe estar adaptada al proyecto de la organización.

6. Motivar el mercado de capitales

Ser transparente, proyectarse como una organización a la que no molesta presentar sus planes, genera una imagen positiva.

7. Evitar situaciones críticas

Se debe contar con un plan de acción y de comunicación para impedir cualquier situación que genere crisis en la organización.

8. Impulsar nuevos productos y servicios

La oportunidad de expandir los productos y servicios que ofrece la empresa y la experimentación de nuevos mercados.

9. Relanzar la empresa

Darle un giro a la imagen que se tiene de la misma, ampliándola o rejuveneciéndola.

10. Generar una opinión pública favorable

La conducta de los miembros de la empresa, los valores éticos, la transparencia, que la empresa se involucre con la comunidad, son factores generados de una imagen positiva.

11. Reducir los mensajes involuntarios

Todos aquellos mensajes que van en contra de la identidad de la empresa deben ser evitados, para lograr esto se debe contar con una planificación estratégica y con el control de la imagen que se emite.

12. Optimizar las inversiones en comunicación

Gestionar una identidad e imagen única, genera rentabilidad económica, ya que se crea una marca sólida, posicionada, sustentable, dándole estabilidad a la empresa.

13. Acumular reputación y prestigio – pasaporte para la expansión

La notoriedad y reputación permitirá expandir horizontes nuevos.

14. Atraer a los clientes y fidelizarlos

El adecuado manejo de imagen conlleva fidelizar a los clientes con respecto al producto así como con la empresa.

15. Inventar el futuro

La buena imagen, el producto y el servicio de calidad y la satisfacción de los clientes, son algunos elementos fundamentales para el éxito de la empresa.

2.4.6 Notoriedad de la imagen

El público no puede tener una imagen de una empresa o institución si no la conoce. Capriotti (1999) señala que sin notoriedad no hay imagen. La notoriedad se divide en 6 niveles que a continuación se describen:

- **Reconocimiento:** Reconocer e identificar a la empresa en el listado diverso, identificando el sector y tema que le compete.
- **Recuerdo:** Nombramiento de la empresa, en la que reconoce el tema y el sector al que se dedica.
- **Grupo Selecto:** Identificar a la empresa, producto o servicio, al área que corresponde y la ubica entre las cuatro o cinco mencionadas en primera instancia.
- **El top of mind:** Es la empresa que se menciona primero en la encuesta de notoriedad. Es decir que es la primera que se viene a la mente.
- **Desconocimiento:** Cuando el público externo no reconoce el nombre de la organización, siendo esto un factor negativo entre los niveles de notoriedad. Significa que la organización no ha logrado posicionarse en la mente del público.
- **Confusión:** Es cuando la persona cree conocer la empresa, sin embargo desconoce al campo que se dedica.

Es importante que la notoriedad de la imagen este posicionada en la mente del público. Es necesario que este posicionamiento sea de calidad, o sea, que la

imagen sea percibida de manera positiva ante el público objetivo. Por lo tanto se divide la notoriedad en dos aspectos de calidad:

1. **La amplitud de la notoriedad:** representa el número de productos o servicios que las personas reconocen y que son producidos por la empresa.
2. **Profundidad de la notoriedad:** se refiere a la variedad de productos o servicios, en una misma área en que la empresa se encuentra compitiendo.

2.4.7 Etapas del plan Estratégico de la Imagen Corporativa

El plan estratégico debe ir acorde a una planificación coordinada de manera que logre efectividad, o sea que la imagen sea coherente a la personalidad y a los intereses de la organización.

Dicha planificación estratégica consta de tres etapas:

- a) **Análisis del Perfil Corporativo:** en este se define la personalidad de la organización (análisis interno), también se analiza la competencia, así como el público objetivo.
- b) **Definición del Perfil Corporativo:** en esta etapa se toman las decisiones estratégicas dirigidas a definir cuáles son los atributos básicos de identificación de la organización, la cual permitirá identificarla, diferenciarla, la referencia y la preferencia.
- c) **La Comunicación del Perfil Corporativo:** en esta se determina las posibilidades comunicativas de la organización.

2.4.8 Imagen interna

Antes de iniciar cualquier proceso estratégico de posicionamiento de imagen, se debe velar por la imagen interna de la institución. Lo que significa que se debe velar por fidelizar la imagen en el personal, hacer que los miembros de la organización se sientan orgullosos de ser parte de la misma, lo que significará que

defenderá su marca, la hará suya. Esto se traducirá en un personal que hará su trabajo de mejor manera.

2.4.9 Fidelización de la imagen

Que un grupo objetivo tenga fidelidad hacia la imagen de un producto, una marca, una empresa, una institución, es la máxima aspiración que suele buscar la mercadotecnia. Por lo tanto es lo más complicado. Es la búsqueda de encontrar motivos y razones para trasladarlas al cliente, para que éste siga confiando en la empresa y para que hable bien de ella. Resultando de esto la comunicación de boca en boca, una publicidad gratuita y de mayores resultados positivos o negativos.

Según el diccionario de la Real Academia Española, define fidelización como “conseguir de diferentes modos, que los empleados y clientes de una empresa permanezcan fieles a ella”.

2.4.9.1 Fidelización Interna

Una estrategia de fidelización empieza con los empleados, Los cuales son el activo más importante dentro de una empresa y su ventaja competitiva en el mercado radica en un alto porcentaje a la calidad y profesionalismo de los trabajadores.

2.4.9.2 Fidelización externa

Al hablar de fidelización de la imagen externa, se refiere al grupo objetivo, a los clientes. Por lo tanto todas las directrices al final van enfocadas a la satisfacción de las necesidades que el cliente demanda.

2.4.10 Imagen de Marca

Se denomina imagen de marca cuando el público tiene en mente de forma inmediata la marca. Esto determina el posicionamiento que la empresa genera en el público objetivo.

Imagen de marca es el conjunto de percepciones, de asociaciones, de recuerdos y de prejuicios que el público va a procesar. La imagen de marca y la imagen de empresa coinciden en la medida en que ambas participan en el concepto general de imagen, y se diferencian en el ámbito de la proyección, que es mayor en el de la empresa que en de marca o producto.

En otro orden de ideas se define que la imagen de marca es lo que el público piensa de él. “Cuando una organización adquiere una imagen de marca negativa, o mejor llamada Imagen no deseada, es debido a que son hechos que ocurren consciente o inconscientemente. Sin embargo, las organizaciones que se ven afectadas por este fenómeno y buscan confrontar esta deficiente imagen con esfuerzos que le ayudarán a fortalecer o recuperar la imagen perdida. *Si el público no se encuentra satisfecho con la empresa, no sólo se retirará, sino también se referirá de forma negativa sobre la misma*”. Escobar Villanueva (2009 p.26).

CAPÍTULO 3

Marco Metodológico

3.1 Método y Tipo de Investigación

Método Inductivo. Muñoz Razo, (1998) define el método Inductivo como el razonamiento que analiza una porción de un todo; parte de lo particular a lo general. Va de lo individual a lo universal. Modo de razonar que consiste en sacar de los hechos particulares una conclusión general.

El método inductivo para Buendía, Colás y Hernández, (2000) es aquel que parte de casos particulares para llegar a conclusiones generales. El objetivo de los argumentos inductivos es llegar a conclusiones cuyo contenido es más amplio que el de las premisas. A partir de verdades particulares, se concluye en verdades generales.

El tipo de investigación de acuerdo con la interferencia del investigador en el fenómeno que se analiza, el estudio es:

- Observacional. Estudio en el cual el investigador sólo puede describir o medir el fenómeno estudiado; por lo tanto, no puede modificar a voluntad propia ninguno de los factores que intervienen en el proceso.
- Por indagación naturalística. Pues se estudió a las personas en sus ambientes naturales, mediante la observación, la entrevista informal y el análisis de documentos.
- Según el tipo de datos, la investigación fue: Cuantitativa. Se basó únicamente en datos numéricos. Cualitativa. Recabo y análisis de palabras y reacciones verbales.

3.2. Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico para identificar cuál es la imagen de la PMT

3.2.2 Objetivos Específicos

- Proponer con base al resultado del diagnóstico, una estrategia de comunicación para fortalecer la imagen de la PMT.
- Presentar la estrategia de comunicación para fortalecer la imagen de la PMT

3.2.3. Técnica

Recopilación bibliográfica de la información en libros, revista e internet, FODA y la encuesta.

3.2.4 Instrumento

Fichas bibliográficas y de resumen. Se realizó entrevista estructurada a los agentes de la Policía Municipal de Tránsito, así como grupos focales y una guía de observación.

3.2.5 Población

Los 815 integrantes de la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala, así como sus autoridades.

3.2.6 Muestra

Con la finalidad de obtener datos importantes, se entrevistó al vocero de la PMT, el Oficial Amílcar Montejo, así como agentes peatones quienes dieron a conocer sus puntos de vista en relación a la percepción que los ciudadanos tienen de la institución.

Como muestra también se toma la ofrecida en la encuesta del diario Prensa Libre, donde la encuestadora Vox Latina afirma haber encuestado a 800 ciudadanos.

3.2.7 Procedimiento

Para llevar a cabo la estrategia de comunicación para la Policía Municipal de Tránsito de la ciudad de Guatemala, se estudiaron las necesidades de

comunicación existentes, lo cual es un problema que impide que la misma fluya a manera de dar a conocer todos los factores y componentes positivos que posee la institución y que no son dados a conocer a la población.

De igual manera se realizaron estudios como una guía de observación, entrevistas, análisis de encuestas y la realización de un estudio foda.

Capítulo 4

Descripción y análisis de resultados

4.1 Resultados de encuestas realizadas por Vox Latina

En el mes de diciembre de 2010, el diario Prensa Libre publica una encuesta realizada por la firma Vox Latina, donde hacen ver el desorden vial existente, donde se resalta que la mayoría de automovilistas guatemaltecos conduce mal, con imprudencia, de forma violenta y que no ceden el paso.

Un mes después, el 23 de enero de 2011, vuelven a sacar una encuesta realizada por la misma firma Vox Latina. En esta ocasión es para dar a conocer el desprestigio que tiene la PMT, al hacer señalamientos donde destacan la prepotencia, arbitrariedad, que multan injustamente y otras.

En altos porcentajes en la primera encuesta, atribuyen que son los conductores quienes no se conducen de manera correcta, violentando la Ley y su Reglamento de Tránsito. Y en la segunda encuesta, se manifiesta que la PMT multa injustamente. A simple vista, es notoria la contradicción existente.

4.1.1 “Orden vial no funciona”.

The screenshot shows a news article on the website Prensa Libre.com. The URL in the browser's address bar is www.prensalibre.com/noticias/Orden-vial-funciona_0_395360477.html. The page features the site's logo and a navigation menu with categories like INICIO, NACIONAL, DEPARTAMENTAL, TODODEPORTES, ECONOMÍA, INTERNACIONAL, MULTIMEDIA, ESCENARIO, and VIDA. Below the menu is a banner with the text "EL MEJOR DE SU CLASE" and a logo. The article's date and time are "23/12/10 - 00:00" and the category is "NACIONALES". The main headline is "Orden vial no funciona, según encuesta de Vox Latina". A sub-headline reads: "Una encuesta de Vox Latina destaca que la mayoría de automovilistas guatemaltecos conduce mal, con imprudencia, en forma violenta y no acostumbran ceder el paso." Below the text are social media sharing buttons for Twitter (1), Google+ (0), Facebook (Me gusta), and Compartir (11). To the right is a "Herramientas" (Tools) section with options for imprimir, achicar, enviar, agrandar, comentar, and compartir. Below that is a "Tags" section with the following tags: Encuesta, Vox Latina, PMT, tránsito, orden vial, imprudencia. The main image of the article shows a busy street with heavy traffic, including cars and a truck, illustrating the "disorderly" traffic mentioned in the headline.

http://www.prensalibre.com/noticias/Orden-vial-funciona_0_395360477.html

Según “Vox Latina”, en datos divulgados por el diario Prensa Libre con fecha 23 de diciembre del año 2010, Por Ana Lucía González,

“Orden vial no funciona”. Destaca que la mayoría de automovilistas guatemaltecos conduce mal, con imprudencia, en forma violenta y no acostumbran ceder el paso”.

Según datos, el sondeo se realizó con una muestra de 800 conductores.

- La pregunta es: ¿cómo considera que maneja la mayoría de automovilistas?, el 84% afirma que lo hace con imprudencia.
- Mientras el 14.6% opina lo contrario.
- En cuanto al comportamiento de los conductores, el 98% opina que los guatemaltecos no ceden el paso.
- A esto se suma que más del 70%, califica de violenta la forma de manejar.
- Contra el 27% que opina lo contrario.
- El principal error del piloto, según el 79% de los encuestados, es que la mayoría maneja despacio en el carril izquierdo.
- La tensión es una característica que prevalece, ya que el 89.8% asegura que los automovilistas están tensos cuando conducen.
- El 58% opina que los autobuses urbanos son los que más contribuyen a desordenar el tráfico, seguido de las motos y los taxis.

http://www.prensalibre.com/noticias/Orden-vial-funciona_0_395360477.html

4.1.2 Percepción que tienen conductores de la PMT

EDICIÓN DOMINICAL

PRENSA LIBRE

UN PERIODISMO INDEPENDIENTE, HONRADO Y DIGNO

AÑO, NO. Q5.00 LOS DOMINGOS 23 DE ENERO DE 2011

MALESTAR

causan las PMT

Poca preparación, prepotencia y arbitrariedad de agentes de tránsito señalan conductores. ▶ Págs. 2 y 3

Foto Prensa Libre: CEBIN CANCÚN

ANÁLISIS

REFORMA POLICIAL ES DIFÍCIL

Según expertos, diferentes visiones partidistas afectan cambios en PNC este año. Págs. 4 y 5

Foto Prensa Libre: CIBICÁ VILA

DEPORTES

Xelajú golea a Municipal

El equipo quetzalteco se da la grande ante los escarlatas y se impone 3-0, con lo cual toma el liderato del Torneo Clausura 2011 ▶ Pág. 43

Foto Prensa Libre: OSCAR GONZÁLEZ

0-2

MARQUEENSE HEREDIA

1-2

CREMAS MICTLÁN

Paseo azulgrana

El Barsa vuelve a golear (3-0); ahora la víctima fue el Racing de Santander ▶ Pág. 48

Foto Prensa Libre: EFE

EN CIFRAS

81%

Cree que los agentes capitalinos de la PMT no tienen la capacidad para dirigir el tránsito.

79%

Permite que la PMT complique el tránsito. El 15 por ciento afirma que contribuye a agilizarlo.

65%

Califica las multas de "injustas". El 30 por ciento las consideran merecidas.

71%

Asegura que las multas obedecen a una meta económica más que a querer ordenar el tránsito.

Los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la capital también son criticados por automovilistas.

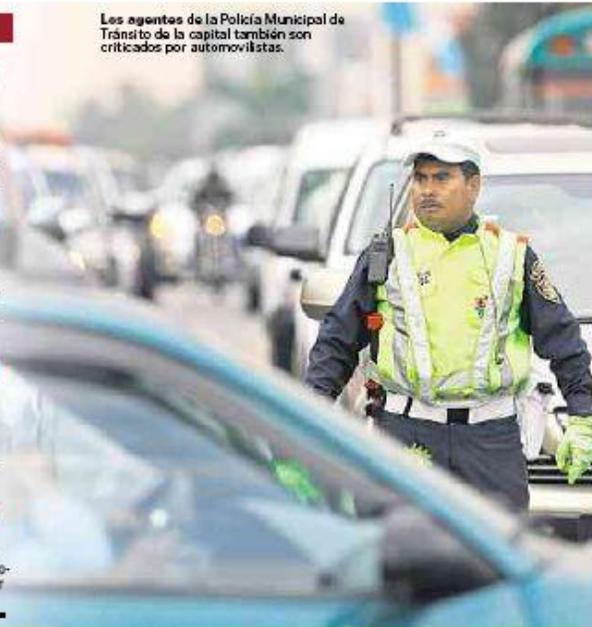


Foto Prensa Libre: ESRM GARCÍA

PDH

SITUACIÓN ES PREOCUPANTE

Cecilia Aguirre, auxiliar de la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH) de Jalapa, indica que, según una encuesta, la mayoría de los consultados opinan que la Policía Municipal de Tránsito, en lugar de contribuir en los aspectos viales de la ciudad, perjudica la economía familiar.

"Estamos preocupados porque contamos con buen número de denuncias en contra de los agentes, ya que la municipalidad implementa nuevas disposiciones, pero no se ha preocupado por la capacitación de los agentes", expone Aguirre. La PDH impartió recientemente un diplomado en derechos humanos a los policías de tránsito, pero la situación, en lugar de mejorar, va de mal en peor, expresa Aguirre.

de denuncias en contra de los agentes, ya que la municipalidad implementa nuevas disposiciones, pero no se ha preocupado por la capacitación de los agentes", expone Aguirre. La PDH impartió recientemente un diplomado en derechos humanos a los policías de tránsito, pero la situación, en lugar de mejorar, va de mal en peor, expresa Aguirre.

SOLOLA



Foto Prensa Libre: ESRM GARCÍA

Agentes de Tránsito se dirigen a sus labores, al salir de su sede central en la ciudad de Solola.

En la provincia

Miguel Adalberto Espina, motociclista de la ciudad de

Jalapa, comenta que en algunos aspectos las policías de Tránsito han contribuido en

ZACAPA



Foto Prensa Libre: ALEJO VARGAS

El alcalde de Zacapa, Edgar Ovalano, entrega un uniforme a una agente de la policía de Tránsito.

el ordenamiento vial, pero su personal deja mucho que desear porque son demasiado represivos.

El automovilista Carlos Enrique declara "Los agentes, en parte, han solucionado el caos vial, pero no cumplen con su función en su totalidad, ya que a menudo en Jalapa se desplazan dos o tres personas en una moto y automóviles sin placas, sin que los detengan".

El conductor Mauro Chen, de Cobán, Alta Verapaz, asegura que el orden es necesario, pero no tan exagerado, a tal

punto que ni siquiera se les puede explicar el motivo de haber incurrido en una falta, porque incrementan el monto.

"Les importa más multar a los pilotos que ordenar el tránsito", lamenta Chen.

Buen trabajo

"Los policías de Tránsito de Jalapa nos ayudan a cruzar las vías donde circulan demasiados automotores", indica Cecilia García.

Fernando Chirry, del Consejo Comunitario de Desarrollo de la aldea Monte Merce-

des, Sololá, señala que el trabajo de los agentes es bueno porque ayudan a mantener el orden vial en la ciudad, específicamente en áreas de parqueo, carga y descarga.

Alberto Bixcul, piloto sololalteco, refiere que a veces los policia tienen preferencias para aplicar la Ley de Tránsito, y califica de "aceptable" su labor.

Elizabeth Roca, automovilista de Mixco, se siente agradecida porque cuando se vehículo no arrancó la PMT le brindó ayuda, y cree que siempre habrá quejas porque no hay cultura vial.

Solo poner multas

Fernando Hernández, automovilista de Huehuetenango, expone que la PMT local solo ha servido para imponer multas sin control, y en varias ocasiones discrimina, ya que no sanciona a funcionarios.

El presidente del Coode de Hores, Peten, Luis José Hernández, puntualiza que es importante contar con esa unidad municipal porque la cantidad de vehículos es mayor cada día en el casco urbano.

Juan Alfredo Elé, conductor residente en la ciudad de Chimatenango, señala limitaciones en los encargados de guardar el orden vial no solo carecen de equipo, sino que desconocen la Ley de Tránsito.

"Mucha gente está en esa institución por compadreo, pero ellos no tienen la culpa, sino la municipalidad. Nunca han tenido capacitación sobre el trabajo que realizan", destaca Elé.

Carlos Antonio Pérez, piloto de transporte urbano de la ciudad de Escuintla, coincide en que el personal de la PMT realmente no cumple con su labor, porque solo se dedica a multar.

Falta de educación vial

Según Mynor Miranda, chef de Mazatenango, Suchitupéquez, el problema de la implementación de la PMT se debe a la falta de educación vial de los pilotos.

"Los funcionarios municipales se llenan los bolsillos con el dinero de la población, pues mandan a esta gente a extender multas por cualquier motivo", enfatiza.

Para que no ocurra lo anterior, Miranda exhorta a los automovilistas a que respeten las señales de tránsito, para no dar lugar a que los agentes les extiendan infracciones. Carlos Ochoa, otro vecino mazateco, indica que a pesar de los agentes municipales persiste el desorden vehicular en las calles.

Pareciera que "solo tienen la consigna de generar dinero para la comuna, pues multan por cualquier razón y no toman en cuenta que la mayoría de señales de tránsito no son visibles", explica Ochoa.

http://www.prensalibre.com/edicion_impresa/PDF_23012011_PREFIL20110123_0001.pdf

La encuesta realizada por Vox Latina a 800 automovilistas y publicada en el diario *Prensa Libre* el domingo 23 de enero del año 2011, portada y páginas 2 y 3

con relación a resultados demuestra que de 800 automovilistas, se obtuvieron los siguientes datos:

- El 81% de los encuestados cree que los agentes capitalinos de la PMT no tienen la capacidad para dirigir el tránsito.
- El 79% percibe que la PMT complica el tránsito.
- Mientras que solo un 15% afirma que contribuye a agilizarlo.
- En otra conclusión, afirman que el 65% califica las multas de “injustas”.
- Mientras que el 30% las consideran merecidas.
- Por otra parte el 88% cree que la PMT deja que los pilotos de autobuses urbanos “hagan lo que quieran”.
- El 71% considera que las multas obedecen a una meta económica, más que a querer ordenar el tránsito.

Poca preparación, prepotencia y arbitrariedad señalan en dicha portada de mencionado diario. Así sucesivamente, existen diferentes tipos de señalamientos, incluyendo hoy día las redes sociales, donde manifiestan el mal desempeño de la institución.

http://www.prensalibre.com/edicion_impresa/PDF_23012011_PREFIL20110123_0001.pdf

4.2 Comparación de las encuestas realizadas por Vox Latina

En la primera encuesta realizada, de fecha 23 de diciembre de 2010, se deduce que los conductores son los que contribuyen a un caos vial, al indicar que no hay quién ponga orden. Mientras que en la segunda encuesta publicada con fecha 23 de enero de 2011, la PMT en altos porcentajes es calificada negativamente. ¿Pero si la PMT actúa como la ley le manda, entonces se le recrimina?

Existen diferentes factores para analizar, los cuales se exponen a continuación:

- a) La encuesta tiene la tendencia de direccionar la posible respuesta, según se realice la manera del cómo se formule la pregunta y el ambiente donde se realice la encuesta. Por ejemplo, en el caso que se le pregunte a una persona que califique a la PMT, donde diga si aprueba o desaprueba la labor que llevan a cabo. Supongamos que se le está preguntando a una persona que se encuentra dentro de su vehículo en pleno tráfico, definitivamente lo más seguro es obtener una respuesta negativa hacia la institución. Con lo cual se deja de tener una valoración lógica y razonable.
- b) Es contradictorio, cuando en la encuesta se menciona que no existe quien ponga orden al caos vehicular, destacando que son los pilotos de autobuses quienes más colaboran al denso tránsito. Pero cuando los agentes de tránsito invitan al piloto a despejar la vía y éste no acata la solicitud, el agente tiende a imponer una multa, generándose el reproche de los pilotos y pasajeros del bus, incluso obteniendo insultos el policía de tránsito.
- c) El 65% de los entrevistados afirma que las multas son injustas. Pero nadie admite que su vehículo lo dejó estacionado en un lugar prohibido, o que se conducía a exceso de velocidad, o bien se conducía en un carril inadecuado. Siendo éstas sanciones las más frecuentes. La tendencia de los ciudadanos es no tener la capacidad de reconocer sus errores y

equivocaciones, lo que resulta más fácil, culpar a la institución, recriminándole un mal trabajo.

- d) De igual forma, se encuentra que en ambas encuestas se tiende a producir contradicciones, porque en la encuesta del 23 enero de 2011 afirman que la PMT provoca malestar en la ciudadanía, que causan más tránsito, que multan injustamente y que su labor es desaprobada, mientras que la encuesta del 23 de diciembre de 2010, afirman que la mayoría de automovilistas guatemaltecos conduce mal, con imprudencia, de forma violenta y no acostumbran a ceder el paso. Entonces, resulta lógico que se tenga que multar a estos malos conductores, que según la encuesta es la mayoría de automovilistas que se conducen por la metrópoli.
- e) Lamentablemente la tendencia del ciudadano es no reconocer que se equivocó, que cometió un error. El ego no lo permite, en la mayoría de casos y como bien decía Sigmund Freud, el individuo genera un mecanismo de defensa, lo que lo induce a echarle la culpa a otro, a defender su error.
- f) Los propios resultados de las encuestas realizadas por Vox Latina y publicadas en el diario Prensa Libre, deben de sorprender a las autoridades de EMETRA para que tomen cartas al asunto, que le pongan atención para crear las medidas sustitutivas que ayuden a cambiar esa percepción negativa de los ciudadanos.

4.3 Resultado del FODA de la PMT

A continuación se describen los resultados del estudio FODA realizado, a manera de obtener resultados que ayuden en la proyección de la estrategia.

FORTALEZAS:

- Pionera en Guatemala en la creación de policías de tránsito.
- Experiencia de 16 años.
- Cámaras ubicadas en distintos puntos de la ciudad, con lo que se tiene un monitoreo constante y real de vigilancia vía fibra óptica.
- Uniformidad, que los distingue de otras policías de tránsito.
- Ordenamiento del transporte público, urbano y extraurbano.
- Aplicabilidad de la Ley y el Reglamento de Tránsito.
- Vehículos identificados con colores institucionales.
- Apoyo inmediato en percances automovilísticos.
- Apoyo en eventos sociales, culturales, recreativos y deportivos.
- Ubicación de agentes en puntos de mayor circulación vial.
- Supervisión constante del personal operativo.
- El conocimiento que poseen los agentes de la ciudad de Guatemala, ayuda a ciudadanos a encontrar una dirección.
- Mediadores en colisiones de vehículos.
- Brindar ayuda a vecinos, a cruzar una calle, cambiar una llanta, chequear el desperfecto mecánico de un vehículo, etc.
- Movilización de vehículos que obstaculizan la vía.
- Capacitación obligatoria a taxistas, para la obtención de “tarjetón” que permite la conducción de un taxi.
- Charlas de educación vial a instituciones educativas
- Asesoramiento a otras municipalidades en relación al tránsito, así como la capacitación de policías de tránsito para el servicio de municipalidades del país que así lo requieran.

- Monitoreo vía GPS (Sistema de posicionamiento satelital) del personal operativo, con el fin de supervisar y corroborar que cubren los puntos asignados.

OPORTUNIDADES:

- Ser una institución indispensable en el funcionamiento de la ciudad de Guatemala.
- Crear conciencia en los habitantes, para así tener mejores conductores.
- Reposicionamiento de imagen, lograda a base de una estrategia de comunicación.
- Fidelizar la imagen en el personal, que se sientan orgullosos de pertenecer a la institución.
- Contar con manuales de funciones y procedimientos.
- Capacitar constantemente al personal para una mejor aplicación de la Ley y el Reglamento de Tránsito.
- Implementación de métodos en beneficio a mitigar los congestionamientos de tránsito.
- Hacer ver que son los malos ciudadanos los que no quieren a la institución. Los buenos conductores aprueban su labor.
- Continuar obteniendo reconocimiento a nivel internacional por su buena labor.

DEBILIDADES:

- Agentes que no realizan su trabajo según las exigencias del mismo.
- Carencia de un manual de procedimientos
- Instalaciones (Delegaciones) sin la infraestructura y sin el mobiliario y equipo necesario.

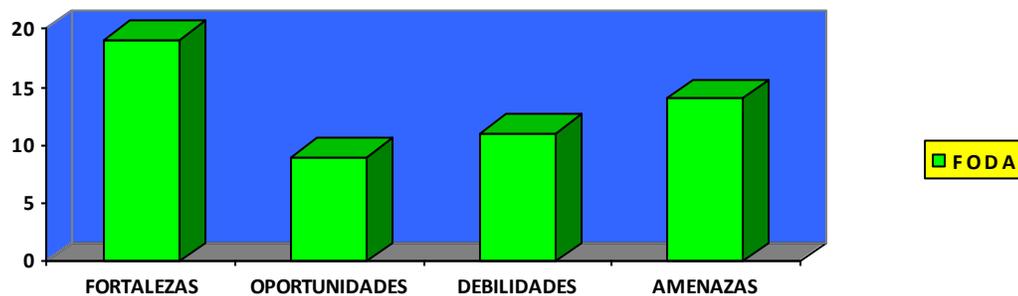
- Dudas en el personal en cómo proceder en situaciones a daños a propiedad privada.
- Poco o escaso equipo de señalización utilizado en reversibles.
- Falta de mística en ciertos agentes, en el desempeño de las labores asignadas.
- Colocación de multas, no fundamentadas de manera correcta, según aplicación de la Ley y su Reglamento de tránsito.
- Agentes que se conducen en vehículos institucionales sin utilizar cinturón de seguridad, hablando por teléfono o conduciéndose de manera incorrecta sobre la vía.
- La no existencia de una escala basada en ascensos.
- Agentes que no realizan de manera clara o correcta las señales de tránsito, lo cual puede provocar un accidente.
- La no existencia de una constante capacitación e inducción en cambios a la ley.

AMENAZAS:

- Señalización escasa y señalización confusa.
- Aumento del parque vehicular en la ciudad de Guatemala.
- Agentes que no hacen cumplir la Ley y el Reglamento de Tránsito, (observan a un conductor infringiendo la ley y no actúan, por ejemplo, las personas que se conducen hablando por teléfono celular, sin cinturón de seguridad, en un semáforo se posicionan sobre el paso de cebra, parquean su vehículo en lugares prohibidos, etc.)
- Quejas de los vecinos por el mal trabajo de los agentes o por abuso de autoridad y prepotencia.
- La pérdida de autoridad al no sancionar.
- Que no exista un adecuado sistema de comunicación interna.
- Que no exista una buena comunicación con policías de tránsito de municipios vecinos, lo cual afecte la circulación de vehículos.

- No realizar estudios que ayuden a mitigar el caos vehicular de las horas de mayor circulación.
- Uso inadecuado de la tecnología: cuando no se aprovecha al 100%, por ejemplo, las pantallas informativas, los semáforos inteligentes, las cámaras, etc.
- Accidentes en carriles reversibles por falta de una buena señalización.
- Comentarios destructivos en redes sociales.
- Columnas de opinión con críticas hacia la PMT.
- Perjudicar a la PMT por aspectos políticos.
- Conflictos internos.

Tomando en cuenta los aspectos cuantitativos que posee cada área de estudio del FODA, a continuación se elaboró una gráfica, para su mejor comprensión.



Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia que las fortalezas están por encima de las oportunidades, debilidades y amenazas, por lo que el estudio beneficia a la institución encargada del ordenamiento vial. Pero también, muy cerca están las amenazas y debilidades, las cuales se deben contrarrestar, para ayudar en el fortalecimiento de imagen, y que sin duda, son las causantes de un deterioro de la institución.

4.4 Resultado de la Guía de Observación

A manera de profundizar en el conocimiento del trabajo que llevan a cabo los policías de tránsito de la ciudad de Guatemala, se llevó a cabo la siguiente guía de observación, la cual proporciona datos importantes, para una mejor comprensión del tema. Además, la misma genera nuevas ideas en la creación de una estrategia que ayude al fortalecimiento de imagen de la PMT.

La presente guía de observación, da a conocer paso a paso el trabajo que realizan los agentes de la PMT ciudad de Guatemala, para lo cual se da inicio a las 04:30 hrs, del día 02 de junio de 2014. A esa hora, aún el transitar vehicular por las principales vías de la ciudad es escaso y a partir de las 04:36 minutos se empieza a observar el ingreso de los agentes PMT (vestidos de civil) a la Delegación Este, ubicada en la 9ª avenida y 1ª calle de la zona 12.

De los 65 agentes del turno matutino, 3 llegan en automóvil, 39 en motocicleta, 7 lo hacen de copilotos de los motoristas, a 3 agentes los llegan a dejar dos en moto y uno en carro y el resto se les ve llegar caminando de diferentes puntos de la ciudad. La mayoría cargando una mochila grande, donde todos los días suelen llevar su uniforme el cual día con día deben de lavar, para tenerlo limpio en todo momento, situación que se corrobora al momento de la formación.

A las 05:20 hrs. el sub-oficial llama a formación, lo que indica que todos los agentes deben estar uniformados y portando el equipo obligatorio. Forman 4 filas de 13 agentes cada una. El sub-oficial inicia a pasar asistencia para corroborar si existe algún agente faltante. Al concluir, manda abrir filas y se inicia la supervisión de la uniformidad, donde se revisa que porten pines, gafete, guantes reflectivos, limpieza y estado del uniforme, corte de cabello el cual deben tenerlo corto y en caso de las mujeres, deben tener el pelo trenzado o agarrado. De igual manera se supervisa que las botas estén lustradas y en buen estado. También revisan que porten el talonario de multas y la Ley de Tránsito. En este caso, todos los agentes estaban aptos para salir a la calle a trabajar.

En caso de que les falte alguna parte del equipo, se les realiza una llamada de atención interna y al acumular 3 se les inicia procedimiento disciplinario y según sea la falta, pueden ser suspendidos de 1 a 3 días y al continuar con las faltas, como en toda organización o empresa se le puede prescindir de sus labores.

Nuevamente el sub-oficial manda a cerrar filas y de los agentes formados se asigna uno para que se encargue de realizar una oración de gratitud a Dios, la cual la hace de manera grupal o bien, cada quien desde su lugar ora. Posterior a la oración, se procede con la pronunciación del lema de la institución.

Al finalizar y estando todos firmes, con porte policial, el sub-oficial a cargo manda a cerrar filas, los agentes al unísono dan un paso hacia adelante y dirigiendo la mano derecha hacia la frente, realizando el conocido saludo policial, gritan: "Policía Municipal de Tránsito, buenos días señor". Cabe resaltar que en todas las demás delegaciones de la PMT se procede de la misma forma.

A las 05:43 hrs. los vehículos institucionales, carros, motos, motogrúas, pantallas informativas, calientan motores para retirarse a diferentes puntos de la ciudad.

En otras delegaciones como la Sur, Norte, Regencia Norte, Oeste, hay asignados dos a cuatro agentes que su hora de entrada es a las 04:00 hrs, debido a que son los encargados de la colocación del equipo en los carriles reversibles.

De esa manera da inicio el trabajo que se hace visible, para los conductores de vehículos que circulan en los puntos donde se encuentran los agentes de tránsito.

Al observar las novedades del turno matutino del presente día, se puede apreciar que como todos los días, los agentes asistieron colisiones, agilizaron el tránsito en puntos críticos, realizaron desvíos a causa de una manifestación que se encontraba en el centro de la ciudad, ayudaron a ciudadanos a encontrar una dirección, movilizaron vehículos que obstaculizaban la vía, etc.

Los agentes coinciden en que la hora más crítica del turno matutino es de las 10:00 hrs, hasta las 13:00 hrs. Argumentan que el sol se vuelve sofocante y existen puntos que cubren donde no existe ninguna sombra, igual deben aguantar, al punto de acostumbrarse, es parte de su trabajo.

Uno de los puntos más cansados para el trabajo de policía de tránsito del sector de la delegación este, es el ubicado en la Avenida Reforma y 1ª calle de la zona 9, (Reforma Mariscal), ya que en ese lugar los agentes no paran de estar regulando el tránsito, en todo momento tienen que estar deteniendo y cediendo el paso. En el lugar se observó cómo conductores a quienes se les cedía la vía le daban un bocinazo de agradecimiento al policía y como al contrario, a quienes se les detenía bocinaban repetidamente para obligar al agente a que les diera paso.

A las 13:45 horas, se realizan los relevos, donde los agentes del turno vespertino son llevados a ocupar los lugares de los agentes que ingresaron en horario matutino.

Los agentes del turno vespertino ingresan a las 12:00 horas, ya que a las 12:30 se lleva a cabo la formación donde se realiza la función de indicar consignas, así como la supervisión del uniforme y equipo. De igual forma se realiza una oración y la recitación del lema de la institución.

La hora crítica para el turno vespertino es de 14:30 a 16:30 horas, esto debido también al sofocante sol. En tiempo de invierno, los agentes deben permanecer en los puntos, indican que es cuando más se les requiere, por la complicación del tránsito debido a la lluvia, estando más alertas por los accidentes que provoca un asfalto mojado.

Los horarios de trabajo son rotativos, los agentes trabajan una semana en horario matutino y la siguiente semana les corresponde laborar en horario vespertino. Los que trabajan en horario de la tarde, les toca trabajar los días sábados y domingos y descansan los agentes que laboraron por la mañana. Repitiéndose ese ciclo.

Existe también el turno nocturno, los agentes que laboran en este horario no se rotan.

De igual manera, los agentes que trabajan en el turno nocturno, los cuales suelen ser de 3 a 5 agentes, dependiendo la delegación, tienen la labor de dar apoyos a la empresa eléctrica, en distintos puntos donde trabajan en el alumbrado público. También los requiere la cuadrilla de recapeo de asfalto de la municipalidad. Asimismo, atienden colisiones que suelen darse por la noche, por conductores que en la mayoría de casos se conducen en estado de ebriedad o bien a excesiva velocidad, siendo los días viernes y sábados los más complicados argumentan.

Horario de los agentes de tránsito:

- Turno Matutino de 05:30 a 14:00 hrs. (Los que se encargan de colocar el equipo de carriles reversibles, trabajan de 04:00 a 13:00 hrs).
- Turno vespertino de 12:30 a 21:00 hrs.
- Turno nocturno de 20:30 a 06:00 horas del siguiente día.

Personal operativo de la PMT de la ciudad de Guatemala

No.	Puesto personal operativo	Cantidad
1	Director PMT	1
2	Supervisor de Oficiales	1
3	Oficiales	11
4	Sub Oficiales	17
5	Delegados	45
6	Auxiliares/Secretaria	10
7	Intendencia administrativa, personal de CCTV (centro de control de tránsito).	59
8	Agentes motoristas y peatones	669
	Total Personal PMT	815

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 5

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

5.1. Origen de la propuesta

La no existencia de estrategias que contrarresten la percepción negativa que tienen ciudadanos de la PMT, dio origen a la presente estrategia; destacando que no se dan a conocer las muchas actividades positivas que la institución realiza y que son de beneficio para la ciudad de Guatemala. Actividad que no es únicamente de observar a un agente de tránsito en un cruce de la ciudad. La labor va más allá, capacitando a taxistas, impartiendo charlas de educación vial a niños y niñas de instituciones educativas, constantes estudios para un ordenamiento vial, etc.

5.2. Objetivo de la propuesta

El objetivo de la propuesta, es dar a conocer a los ciudadanos el beneficio de tener una institución profesional como lo es la PMT, resaltando que la mala imagen que poseen, es a causa de estereotipos creados, los cuales han sido resultado de una cultura donde cuesta aceptar los errores. Donde es más fácil echarle la culpa a otro y no aceptar una equivocación. Una cultura de desorden. Una cultura donde la persona participa en todo tipo de conversación, sin tener conocimiento del tema, colaborando a la destrucción de la imagen, que en este caso es la PMT.

5.3. Justificación

Durante el transcurso de la presente investigación, la cual inició en el mes de enero del presente año, el investigador se dio a la tarea de consultar a conocidos, amigos, familiares, compañeros de estudio, sobre la percepción que poseen sobre la PMT. Las respuestas más comunes eran las siguientes:

- La PMT solo para generar más tránsito sirven.
- No poseen la preparación necesaria.
- Las multas son injustas.
- Son prepotentes.

A estos señalamientos se le suma la obtención de la encuesta publicada en el diario Prensa Libre, la cual fue realizada por la firma Vox Latina, donde los resultados tienen cierto parecido.

Asimismo luego de la obtención de las anteriores consultas, se les preguntaba que contaran de alguna experiencia personal con los agentes de tránsito y la tendencia de las respuestas era, que no habían tenido y que por comentarios de conocidos se había generado su percepción. Otros respondían que le ha tocado pagar multas por ir a excesiva velocidad. También los que les habían puesto un cepo, por haber dejado su vehículo en un lugar prohibido, “y que solo un ratito se había tardado”.

A otras personas que descalifican el trabajo de los agentes, se les consultaba que tipo de vehículo poseen y manifestaban no tener. La mayoría tenía un descontento, donde se veía claramente que la Ley y su Reglamento de Tránsito había sido por ellos infringido y aún así, no se percataban de la falta y optaban por desprestigiar a la institución encargada del ordenamiento vial de la ciudad de Guatemala.

Por tal razón, se considera de mucha importancia la implementación de estrategias de comunicación que contrarresten la negativa percepción que poseen los ciudadanos.

5.4. Misión

Velar por el cumplimiento de la Ley y su Reglamento de Tránsito, con el fin supremo de crear un ordenamiento vehicular para beneficio de los ciudadanos.

5.5. Visión

Que los ciudadanos reconozcan a la PMT, como una institución distinta, innovadora, prestigiosa. Donde los valores morales, éticos y profesionales se manifiesten en el actuar diario. Siendo un ejemplo para otras instituciones del país.

5.6. ¿Qué se quiere transmitir?

En la mayoría de situaciones donde la institución es desprestigiada, la tendencia es por malos conductores y malos ciudadanos, que arremeten injustamente, generando calificativos dañinos, que perjudican la imagen debilitada existente. Es importante transmitir todas las actividades que se realizan, así también, dar a conocer el trabajo de depuración que se realiza con agentes que denigran el uniforme de la institución.

De esta manera, establecer que la PMT es de beneficio para la sociedad y a la vez, demostrar que la idiosincrasia radicada en la población, perjudica el propio desenvolvimiento del país. Porque se suele criticar y en la mayoría de situaciones, el que critica, es parte del problema que se critica.

5.7. Grupo objetivo

5.7.1 Geográfico

Ciudad capital de la República de Guatemala.

5.7.2 Demográfico

- Población en general, específicamente la ciudad de Guatemala.
- Conductores que constantemente violan la Ley y su Reglamento de Tránsito.
- Personal interno de la PMT, con el estricto objetivo de fidelizar la marca en el personal.

5.7.3 Psicográfico

Los diferentes sectores y clases sociales, así como personas que poseen licencia de conducir.

5.8. Recursos humanos

Para poder desarrollar la presente propuesta, es necesario que exista un departamento de comunicación, donde el encargado debe ser una persona capacitada, con experiencia y conocimiento de la Policía Municipal de Tránsito. Cuyo trabajo debe consistir en organizar, dirigir, controlar y supervisar las acciones que encaminen a que la presente estrategia de comunicación logre sus objetivos.

5.8.1 Departamento de Comunicación

El departamento de comunicación, debe estar integrado con personal de planta, que sea el encargado de monitorear las redes sociales, así como el alimento constante de las mismas con situaciones acontecidas en la ciudad concerniente al tráfico de vehículos.

Dicho personal, con el requisito de ser comunicadores de profesión, con conocimientos en mercadeo y publicidad, en conjunto con el encargado del departamento, velar porque la imagen de la institución sea positiva ante la percepción de los ciudadanos.

El Departamento de Comunicación, debe ser el responsable de velar por la imagen de la PMT, lo cual es la conclusión de un trabajo interno con proyección externa. Teniendo presente que el objetivo es que la mayoría de ciudadanos se sientan orgullosos de contar con una excelente policía de tránsito, resultado del uso adecuado de herramientas, donde la creatividad y la tecnología deben complementarse, uniendo bajo un mismo concepto un racional creativo que se maneje de la misma forma en los diversos medios de comunicación.

5.8.2. Personal

Encargado del Departamento de Comunicación

- Tendrá la misión de lograr los objetivos propuestos, lo cual se traduce en el fortalecimiento de la imagen de la institución.
- Debe diseñar, desarrollar, ejecutar y evaluar los planes anuales de imagen y comunicación, con una gestión creativa adecuándose a las necesidades.
- Debe coordinar actividades con los diferentes departamentos y unidades.
- Apoyar en la solución de problemas externos como internos que afecten la imagen.
- Debe tener la responsabilidad, de que los mecanismos de comunicación interna sean óptimos, para el desarrollo de las diferentes actividades entrelazadas de los departamentos y unidades.
- Proveer informes constantes a las autoridades superiores, en relación al progreso de éxitos y logros obtenidos.

a) 2 Asistentes

- Profesionales en la carrera de comunicación, con experiencia en mercadeo y publicidad, así como en relaciones públicas. Además expertos en redes sociales, así como estar al día con los cambios constantes de la tecnología. Y contar con experiencia en medios audiovisuales.
- Monitoreo de medios de comunicación para detectar publicaciones que perjudiquen la imagen de la institución, para la gestión creativa de respuestas que aclaren dichos señalamientos.
- Debe trabajar a la par de la agencia de publicidad encargada de la realización de anuncios para TV, los cuales se deben de llevar a cabo las ideas planeadas en el departamento de comunicación, así como las propuestas de la agencia.

b) **1 Secretaria**

- Debe llevar el control de papelería de circulación interna como externa.
- Apoyo en diferentes atribuciones.

5.8.3 Funciones a realizar

- a) Orientar a la población, a manera de dar a conocer el trabajo en conjunto que realiza la Policía Municipal de Tránsito.
- b) Fortalecer la imagen institucional
- c) Capacitación y motivación constante del personal operativo como administrativo.
- d) Velar porque se cumpla la Misión y Visión de la PMT, antes bien, cerciorarse que todo el personal la conozca, así como el lema y el himno de la institución.
- e) La estrategia de comunicación debe velar por el fortalecimiento de imagen, resultado de dar a conocer que **“Los buenos ciudadanos aprueban la labor de la PMT...los malos la critican”**. Con lo cual, así como el slogan de la Municipalidad **“La ciudad es como Tú”** crear conciencia en la gente, para que analice su comportamiento y actitud. Asimismo mantener vivo el Slogan **“PMT en todo”**
- f) Otro factor importante para lograr que la estrategia de comunicación logre sus objetivos, será en trabajar en el personal operativo y administrativo, para que exista fidelidad ante la marca, hacer que exista identificación, lo que hará que el trabajo que realizan los agentes, así como personal de oficina sea de calidad.
- g) Darle vida e importancia al personaje que ya existe, la mascota, “dibujo animado” llamado **“Transitín”**, el cual servirá como un referente visual, ideal para recrear historias de la vida cotidiana, en relación a tránsito. Es un personaje cuya función principal será promover y mantener una buena imagen, especialmente frente a los niños.

Asimismo, cuidar que existan los canales adecuados para una buena comunicación interna como externa

5.9 Objetivo de la propuesta

Es en este tema donde radica y se concentra la propuesta. Asimismo se establecen los parámetros de conceptualización que determinarán cómo se realiza la estrategia eficaz, que proponga cambios sobre la imagen de la PMT.

La perspectiva sobre la imagen de una institución, es lo que más se aspira en la escala de medición del éxito. El hecho de posicionar la imagen en la mente del público es una gestión que requiere un exhausto trabajo, acompañado de recursos económicos y de planificación estratégica de comunicación.

5.10 Justificación de la propuesta

Para llegar a formular la presente estrategia de comunicación, se tuvieron a la vista encuestas publicadas por el diario Prensa Libre, así como la realización de un estudio FODA, de igual manera se realizó una guía de observación y entrevistas realizadas a personal de la PMT. Esto con el fin de analizar la información para así realizar la propuesta.

5.11 Propuesta de Estrategia Creativa

A continuación se proponen las estrategias que se consideran necesarias, para el fortalecimiento de la imagen de la PMT.

5.11.1 Fidelizar la Imagen

Para poder crear una estrategia de fidelización de marca hacia un público objetivo, que en este caso son los ciudadanos de la ciudad de Guatemala, lo ideal es iniciar por los colaboradores, que sean ellos quienes se sientan orgullosos de pertenecer a la institución y quienes se atrevan a defenderla ante los ataques de

reproches de ciudadanos hacia la PMT, muchos de los cuales son injustos y lograr así, que sea la publicidad de boca en boca que inicie el recorrido de fidelización de marca, con el objetivo de que llegue el momento de que la mayoría de ciudadanos se sientan orgullosos de contar con una buena policía de tránsito.

5.11.2 Fidelización Interna

Según el estudio realizado, se pudo constatar que existe una división muy marcada entre el personal operativo como administrativo. Se considera necesario que existan diferentes actividades que ayuden a romper esa brecha y que todos trabajen bajo el mismo objetivo, el cual es brindar un servicio de excelencia y con pasión. Hay varios colaboradores que al momento de indicar el nombre del lugar donde trabajan, inmediatamente responden que trabajan en la Municipalidad, o bien en Emetra. Y muy pocos responden en la PMT. Quienes evaden en la mayoría de casos, es por esquivar alguna burla o broma formulada por sus receptores, al momento de enterarse que labora para la PMT.

Propuesta:

1. Que el personal administrativo, al igual que el personal operativo, sepa la visión, misión, el lema y el himno de la institución.
2. Por lo tanto, que al momento de encontrarse en alguna actividad donde se requiera la pronunciación del lema de la PMT, al unísono con los agentes lo repitan. De igual manera al momento de cantar el himno.
3. Una cualidad destacable que tiene la PMT, es que en las formaciones, todos los días, antes de iniciar sus labores, inician con una oración, donde dan gracias a Dios por todas las bendiciones, así como la protección para regresarlos con bien a sus hogares. “Un gesto muy bonito”. Y por qué no innovar estas acciones en el personal administrativo, donde se inicie el día bendecido, acordándose de darle gracias a Dios.
4. En la actualidad el personal operativo conoce el lema y el himno, pero el administrativo lo desconoce o bien no le interesa. Por lo que es necesario

que también lo sepan y al igual que los agentes, lo pronuncien con orgullo, lo cual ayudará a hacer un vínculo entre agentes y personal administrativo.

5. **Creación de campaña interna**, donde los colaboradores administrativos, una vez al año realicen el trabajo que llevan a cabo los agentes de tránsito en las calles, con lo que se pretende, que internamente se valore el trabajo que realizan los encargados del ordenamiento del tráfico. O al menos que sea requisito de todo trabajador administrativo de la PMT que una vez o al momento de la contratación, realicen dicha actividad, donde usarán el uniforme por un turno completo (siempre bajo supervisión) y experimenten lo que es ser un policía de tránsito, ya que el trabajo que realizan los agentes es el producto final de toda una organización.
6. Crear e incentivar el celo profesional, lo cual significa tener cuidado, esmero e interés en realizar las actividades asignadas de forma excelente. Esto se traducirá en que los mismos colaboradores reprocharán la actitud negativa de alguno de los compañeros, a tal modo de volverlo a la dirección deseada o bien, echarlo. Todos deben saber que lo malo que hace un trabajador, al estilo efecto dominó afectará a todos. Por lo tanto, que sean los mismos empleados que velen por un trabajo de calidad.

5.11.3 Fidelización externa:

Dentro de los objetivos de la presente estrategia de comunicación, está el fortalecer la imagen de la PMT, para lo cual el soporte serán las aportaciones creativas de los spot de televisión como el trabajo intenso de redes sociales que se debe realizar.

Al igual que la estrategia interna, también se pueden implementar estrategias que ayuden a cambiar la percepción negativa que algunos conductores tienen de la institución, por ejemplo:

1. A los conductores involucrados y provocadores de accidentes de tránsito, que un juez municipal le imponga la sanción de cumplir con servicio social,

el cual consistirá en realizar el trabajo que los agentes de tránsito llevan a cabo, por un turno completo realicen el trabajo de policía de tránsito. El sancionado tendrá que ponerse el uniforme y deberá ser enviado a un punto de regulación, para que valore el trabajo que los agentes realizan.

2. Asimismo, crear la campaña **“Ponte en la botas de un PMT”**, lo cual consistirá en invitar a los ciudadanos, específicamente aquellos que critican el trabajo de los agentes, a que por un día se uniformen de PMT y realicen el trabajo de ordenar el tránsito y que vivan los bocinazos, insultos, reclamos de las personas que quieren la prioridad de la vía.
3. Dichas experiencias pueden ser aprovechadas al recabar de la persona la experiencia vivida y darla a conocer al público, al momento de obtener un cambio en la percepción del agente de tránsito por un día.

5.11.4 Spot de televisión

En la actualidad se cuenta con pautas publicitarias en televisión, las cuales son proyectadas en horas de la mañana en noticieros nacionales como lo son Telediario al amanecer, Notisiete y el programa Nuestro mundo por la mañana. Dichas pautas están comprendidas en el momento en que los voceros de la PMT dan el reporte del tránsito.

Los anuncios proyectados son muy bien aceptados por los televidentes, los cuales son realizados por la productora TVR HD. Los spot de TV, dan a conocer el trabajo que realizan los agentes y obtienen la aprobación de los receptores. Pero los anuncios ahí se quedan, no se proyectan en la página web de la municipalidad, tampoco en redes sociales y mucho menos existe una proyección estratégica de pautas en otros horarios importantes, con el fin de llegar a una mayor cantidad de público.

Dichas pautas publicitarias manejan el concepto de PMT EN TODO, lo cual fue un top of mind, porque logró posicionarse en la mente del público, creando y generando presencia.

Por lo tanto, se debe complementar dichos conceptos y racionales creativos, con las nuevas implementaciones de la estrategia de comunicación, para lograr los objetivos planteados.

5.11.5 Segmento Alto – Mire - Oiga

Es un segmento que se proyecta en Telediario y es Amílcar Montejo, imagen de la PMT, quien lo dirige. Dichos reportajes muestran la irresponsabilidad de conductores provocadores de accidentes captados por las cámaras de Emetra.

A pesar de lo bien recibidos que son los reportajes por los telespectadores, los mismos no se les da mayor difusión, éstos deberían proyectarse en la página web de la municipalidad, en redes sociales, para darlos a conocer a más cantidad de ciudadanos, lo cual ayudaría a proyectar una imagen de prevención inducida por la PMT.

5.11.6 Mupis

Son un soporte e ideales para campañas de publicidad de imagen, marcas, promociones. Los Mupis son sin duda de alto grado de selectividad geográfica, se pueden seleccionar zonas, recorridos y puntos o emplazamientos muy concretos. Pueden estar presentes en un acontecimiento especial y puntual o permanecer durante meses a la vista de la gente que circula por las calles.

Operación:

- El año está dividido en 26 períodos de 14 días (catorcenas).
- El cliente contrata por períodos catorcenales.
- Cada 14 días se rota la publicidad, aumentando el impacto y evitando que se vuelva paisaje urbano.

- Para lograr mayor alcance de la pauta, se venden circuitos con un mínimo de caras por ciudad.
- La limpieza y mantenimiento del mobiliario corre por cuenta de la empresa, asegurando que la publicidad siempre está en perfecto estado.

Propuesta diseños:



Diseño 1





Diseño 2



EMETRA
ENTIDAD METROPOLITANA REGULADORA
DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO

**68 muertos mensuales
en accidentes de tránsito.**

Exceso de velocidad...
No usar cinturón...
Conducir en estado de ebriedad...
Conducir hablando por celular...



**PMT
En todo...**

La ciudad es
como
TÚ



Diseño 3



EMETRA
ENTIDAD METROPOLITANA REGULADORA
DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO

El 80% de conductores no respeta las señales de tránsito

PROHIBIDO ESTACIONAR CEDA EL PASO PROHIBIDO CRUZAR PEATONES PROHIBIDO GIRAR A LA IZQUIERDA PROHIBIDO GIRAR EN "U"

PROHIBIDO ADELANTAR PROHIBIDO CIRCULAR CAMIONES CONTRAMANO CIRCULAR POR LA DERECHA VELOCIDAD MÁXIMA 30 Km/h

PARE PROHIBIDO BICICLETA 60 Km/h PROHIBIDO CARROZAS DE CABALLO PROHIBIDO ESTACIONAR

PMT
En todo...

La ciudad es como **TÚ**

Diseño 4





Diseño 5



5.11.7 Redes sociales

Las redes sociales han ganado relevancia en los últimos años en el ejercicio de la comunicación. Esto se debe a su bajo costo en comparación con medios masivos de comunicación. Otro aspecto que vale la pena mencionar es el crecimiento constante que mantiene, donde día con día, son más las personas que se agregan al mundo cibernético.

Las redes sociales funcionan como comunidades de usuarios en línea, quienes comparten e intercambian intereses, información por medio de textos, o bien comparten imágenes y videos. También permiten mantener una comunicación constante con el cliente, lo cual funciona como una actividad eficiente para obtener información de los usuarios.

Facilitan la tarea de mantener informados a los usuarios sobre actividades, así como generar una interacción de mensajes personalizado, así como el contacto con los usuarios, que en todo caso, cuando se trata de un usuario comercial, tienden a ser clientes potenciales. De la misma forma, es una herramienta que sirve para el posicionamiento de la imagen de una institución.

Actividad:

- En redes sociales, velar por dar a conocer en primicia acontecimientos suscitados en la ciudad, por ejemplo accidentes, bloqueos, asaltos, cierres de calles, etc. siendo una constante que los agentes pmt son los primeros que asisten en estas situaciones, que sean quienes tomen fotografías y las envíen a los encargados de redes sociales para que las publiquen con información exacta de lo sucedido, siempre haciendo ver la presencia y asistencia inmediata de la pmt, de igual manera, lo que graben las cámaras instaladas en la ciudad y que el departamento de Centro de Control de Tránsito (cámaras) de Emetra, realicen lo mismo, al momento de suceder

algún acontecimiento la trasladen a los voceros o encargados de redes sociales para que éstos las difundan.

- Usar las redes sociales para dar a conocer los apoyos que brinda la PMT, así también mostrar fotografías de vehículos mal estacionados y sancionados, videos de vehículos a velocidad prohibida, fotos de colocación de cepos... Esto con el fin de dar a conocer a la población que usa redes sociales las razones por las cuales se multa, respaldados por el Reglamento de Tránsito

Manejar segmentos en redes sociales:

- La multa del día
- El vehículo veloz del día
- El accidente del día
- El servicio social del día

La idea es dar a conocer esos acontecimientos irregulares que se suscitan diariamente.

Defender la razón del por qué de las multas, por ejemplo: los velocímetros, indicar las velocidades permitidas en la ciudad de Guatemala y colocar por ejemplo el promedio de velocidad en que se conducen los infractores, al mismo tiempo agregar la estadística de cuántos accidentes se dan por conducirse a alta velocidad, de la misma forma, se debe hacer por personas que no usan cinturón de seguridad, las que se conducen hablando por teléfono celular, o bien, los ciudadanos que parquean su vehículos en lugares no autorizados.

Manejar el concepto, de que **los malos conductores son los que no quieren a la PMT**, porque no quieren orden, no gustan de una democracia en el tránsito.

Facebook

Es un sitio web gratuito, con la finalidad de interactuar, crear redes sociales. También hay que resaltar que no se trata únicamente de obtener un grupo de amigos, sino que también es una red generadora de negocios, así como posicionamiento de imagen.

Fan page

Es una red social creada por Facebook para todas las empresas, instituciones, personas, para promocionar una marca corporativa. La clave fundamental de la fan page es crear una enorme comunidad, donde se tenga comunicación con los mismos.

The screenshot shows the Facebook interface for the fan page 'PMT Ciudad de Guatemala'. The page header includes the name, a search bar, and navigation options like 'Inicio' and 'Crear página'. The cover photo displays the text 'PMT Ciudad de Guatemala PMT en todo...' and a cartoon character. The page has 60,780 likes and a post about traffic statistics. The post text reads: 'Estadísticas indican que el 80% de ciudadanos no respetan las señales de tránsito.' The post also features a graphic with various traffic signs and the text 'El 80% de conductores no respetan las señales de tránsito'. The page footer shows the URL '://www.facebook.com/muniguate/photos/a.10150667816364662.411359.156462034' and a chat icon with 17 messages.

Twitter

A diferencia de facebook, twitter es catalogado como una red más específica, con el requerimiento que únicamente permite escribir mensajes con un máximo de 140 caracteres, lo cual insta a que los usuarios sean más claros al momento de plasmar su mensaje.

Es considerado como uno de los sistemas de comunicación más utilizados en el mundo,

Por muchos es desconocido que la forma correcta para tener verdaderos seguidores en Twitter es pagar, por lo que tanto Twitter como facebook tienen segmentado y organizado toda esquema estadístico, con el cual se obtienen resultados sorprendentes. Por lo que se sugiere realizar un contrato, para tener seguidores reales.



The image shows a screenshot of the Twitter Counter website's pricing page. The page has a dark blue header with the Twitter Counter logo and navigation links: OBTENER SEGUIDORES, PRECIOS, ESTADÍSTICAS, TOP 100, and BLOG. There is a button that says "Conéctate con Twitter". The main content area has a light blue background with the title "Planes y Precios" and a sub-headline "Optimice su estrategia con las estadísticas profesionales para Twitter." Below this is a table with four columns representing different pricing plans: PRO BRANDED, PRO, PRIMA, and BÁSICO. Each plan has a description and a list of features with checkmarks indicating availability. The PRO BRANDED plan is highlighted in blue.

	PRO BRANDED <i>El paquete completo para los profesionales</i>	PRO <i>La mejor elección para marcas y agencias</i>	PRIMA <i>Estadísticas precisas para todo el mundo</i>	BÁSICO <i>Obtener el sabor de la misma!</i>
Las cuentas con acceso completo	10 20 40 60	5	1	1
* Precio Mensual	\$ 150 / mes.	\$ 75 / mes.	\$ 17 / mes.	Gratis!
Estadísticas básicas de Twitter	✓	✓	✓	✓
Datos históricos	✓	✓	✓	
menciones y retweets	✓	✓	✓	
Descubre a quién tú unfollowed	✓	✓	✓	
Estadísticas de exportación de Excel	✓	✓	✓	
Twitter Rastreador	✓	✓	✓	

Plan de pagos mensuales, para tener seguidores reales.

twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out

 **pmtguatemala**



Name **pmtguatemala**
Location UT: 10.507455,-66.923247
1 following 22,025 followers 512 listed

✓ Following

Lists Settings

LA FOTO DEL DÍA...



PMT rescata perrito que cayó en desague, carretera al Atlántico.

Tweets 1

Favorites

Actions
block pmtguatemala
report for spam

Following

RSS feed of pmtguatemala tweets

© 2010 Twitter About Us Contact Blog Status Goodies API Business Help Jobs Terms Privacy

Inicio Notificaciones # Descubre Cuenta

Buscar en Twitter

 **PMT Ciudad de Guatemala @pmtguatemala**
TWEETS 3254 SIGUIENDO 354 SEGUIDORES 323,987

Publicar un nuevo Tweet...

Tendencias · Cambiar

- #LeftHandersDay
- #7YearsOfHemmo1996
- #HappyBirthdayO2L
- Clara and Future
- #BreakFreeVideo
- #HowIFoundO2L
- Cavan!
- Happy Hump Day
- Fields Medal
- Break Free

Tweets

Estadística revelan lo siguiente:



El 80% de conductores no respeta las señales de tránsito



A quién seguir · Refrescar · Ver todos

-  **Reto Ciudadano @RetoCiudadano** Seguido por López José
Seguir
-  **Tephie @HiPeople_** Seguido por Julio C
Seguir
-  **Juanalbizures @Juanalbizures** Seguido por Julio C
Seguir

Encuentra a personas que conoces Cuentas populares

© 2014 Twitter Sobre nosotros Ayuda Condiciones Privacidad Cookies Información sobre anuncios Marca Blog Estado Aplicaciones Empleos Anunciarse Empresas Medios Desarrolladores

tps://twitter.com/ConredGuatemala/status/499564369727201280/photo/1

5.11.8 Galería de imágenes

Diariamente en la ciudad de Guatemala, son captadas imágenes irregulares que tienen relación con el tránsito y la PMT, las mismas deben ser proyectadas en redes sociales para conocimiento de la ciudadanía, lo cual ayudaría en forjar un fortalecimiento de imagen, debido al desconocimiento existente en la población de actividades que lleva a cabo la PMT, lo cual transformaría esa percepción negativa existente.



Galería de imágenes

Accidente exceso de velocidad

Servicio Social



Quitando obstáculos de la vía.





Galería de imágenes

Educación Vial

**Apoyo
actividades
deportivas**



**Carriles
reversibles**



Galería de imágenes



Actividades masivas

Prueba alcoholemia



Obstaculizando paso peatonal



Galería de imágenes



**Graduando
PMT
Departamentos**



Apoyo a procesiones



Conclusiones

A raíz de los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación, se concluye:

1. Hay guatemaltecos que tienen la tendencia a criticar, destruir, desprestigiar sin antes bien cerciorarse de si sus argumentos están basados en el raciocinio o bien únicamente los expulsa con tal de ser parte de una conversación.
2. La PMT ciudad de Guatemala, debe tener sus mecanismos de defensa ante ataques que deterioran su imagen en diarios matutinos, como en redes sociales, los cuales debe contrarrestar contra argumentos válidos o bien, tener la capacidad de reconocer el error o falta si la hubiere.
3. Una imagen vale más que mil palabras, es necesaria la constante supervisión de velar por el comportamiento de los agentes, se les debe recalcar que todo lo que hagan, está siendo observado por los ciudadanos, quienes inmediatamente sacan conclusiones y estereotipan, perjudicando así la imagen de la institución.
4. Los Policías Municipales de Tránsito, deben velar porque se cumpla lo que la Ley de Tránsito y su Reglamento establecen. Deben recobrar el respeto que tenían en su inicio, cuando los conductores respetaban conducirse utilizando cinturón de seguridad y sin hablar por teléfono celular.
5. Es necesario que existan más espacios publicitarios en los diferentes medios de comunicación, con el fin de mantener presencia, la cual debe estar enfocada a fortalecer la imagen.

Recomendaciones

A raíz de los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación, se recomienda:

1. Implementación de la presente Estrategia de Comunicación, resultado de la investigación realizada.
2. La Policía Municipal de Tránsito ciudad de Guatemala, debe fortalecer sus unidades de supervisión del personal, con el fin de depurar a los malos elementos.
3. Creación de manual de procedimientos.
4. La PMT tiene el potencial de establecerse como una institución ejemplar y digna de imitar por todas las diferentes estructuras de la Administración Pública, por lo que se recomienda que ese sea el enfoque y el objetivo primordial.
5. La PMT ciudad de Guatemala, suele ser confundida por la población con policías municipales de tránsito de municipios vecinos y con los policías municipales (PM). Son calificados normalmente como los de EMETRA, sin importar si pertenecen o no a la institución encargada del tránsito de la ciudad capital, siendo esto un aspecto negativo contra el que tienen que lidiar. Por lo que se recomienda crear un mecanismo o distintivo diferente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bartoli, Annie. 1992. Comunicación y organización. Barcelona, España: Ediciones Paidòs.
2. Buendía, Elisman, Colas, Bravo y Hernández, Pina. 2000. Métodos de investigación en Psicopedagogía. Madrid, España: McGraw-Hill.
3. Capriotti, Paul. 1999. Planificación estratégica de la imagen corporativa. Málaga, España: Editorial Ariel. 257p.
4. Coronado, Juan José. 1992. La Comunicación Interpersonal; Más Allá De La Apariencia. México. Coedición con Obra Nacional de la Buena Prensa. 360 p.
5. Costa, Joan. 1992. Imagen pública: una ingeniería social. Madrid, España: Editorial Aice. 478 p.
6. Davis, Flora. 1975. El lenguaje de los Gestos. Buenos Aires, Argentina: Editorial Elmeccé 107 p.
7. Endara, Alejandra. 2010. Propuesta de un plan estratégico de comunicación corporativa para fortalecer la imagen del Hospital Clínica Metropolitana, ubicado en la ciudad de Ibarra, capital de la provincia de Imbabura-Ecuador. Tesis. Licenciada en Comunicación Corporativa. Ecuador: Universidad de las Américas. Facultad de Ciencias de la Comunicación. 117 p
8. Escobar Villanueva, Velvet Marleny. 2009. La factibilidad de realizar un cambio en la estrategia de imagen corporativa de una empresa, para captar la preferencia de clientes, caso Comfarma. Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 57 p.
9. Guatemala, leyes, decretos etc. Ley de Tránsito. 2013. Decreto 132-96. Guatemala: Tipografía Nacional.
10. Guatemala, leyes, decretos, reglamentos etc. Reglamento de Tránsito. 2013. Acuerdo Gubernativo 273-98. Guatemala: Tipografía Nacional.
11. Interiano, Carlos. 2002. Elementos de Persuasión. Guatemala: Editorial Estudiantil Fénix. 167 p.
12. _____. 1995. Semiología y Comunicación. 4ª ed. Guatemala: Editorial Estudiantil Fénix. 187p.

13. Macklen Arana, Jenniffer Waleska. 2010. Propuesta de estrategia de comunicación para el Registro Nacional de las Personas –RENAP- en el departamento de Sololá. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 83 p.
14. Marroquín Pérez, Manuel, Villa Sánchez, Aurelio. 1995. Recursos e Instrumentos Psico-Pedagógicos. La Comunicación Interpersonal. Medición y estrategias para su desarrollo. 3ª ed. Bilbao, España: Ediciones El Mensajero. 159 p.
15. Muñoz Razo, Carlos. 1998. Cómo elaborar y asesora una investigación de tesis. México: Gedisa.
16. Novak, Michael, 1992. Personas libres y el bien común. México: Editorial Diana.
17. Sánchez Herrera, Joaquín. 2009. Imagen corporativa: Influencia en la gestión empresarial. España: Editorial Esic. 333p.
18. Vásquez, Shirley Claudiny. 2013. Estrategia de Comunicación Externa para la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, PROVIAL. Tesis. Magister Artium en Comunicación Organizacional. Guatemala: Universidad de San Carlos de Escuela de Ciencias de la Comunicación. Departamento de Postgrado. 69 p.
19. Velásquez Rodríguez, Carlos Augusto. 2001. Comunicación, Semiología del Mensaje Oculto. 3ª ed. Guatemala: Eco Ediciones. 178 p.
20. Villafañe, Justo. 1993. Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas. Madrid, España: Ediciones Pirámide
21. Xiloj Charuc, Francisco Dagoberto. 2008. Auditoría externa en un ambiente de sistemas de información computarizado en el área de ingresos de una empresa comercializadora de vehículos. Tesis. Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. 228 p.

E-grafías

1. Ávila, Belén. Regla de Mehrabian. <http://www.gestion-comercial.com> Fecha y hora de consulta. 2 de junio de 2014. 14:35 hrs.
2. Ciudad de Guatemala, zonas que la conforman. <http://cultura.muniguate.com/index.php/component/content/article/114-zonasciudad/678-zonasciudad>. Fecha y hora de consulta. 2 de junio de 2014. 14:35 hrs.
3. Concepto de comunicación. <http://lema.rae.es/drae>. Fecha y hora de consulta. 2 de junio de 2014. 14:35 hrs.
4. Definición de tránsito, <http://definicion.de/transito/> Fecha y hora de consulta 14 de febrero 2014. 22:20 hrs.
5. Encuesta “Vox Latina”. Diario prensa libre, Guatemala, enero 23. Portada y pp.: 2 y 3. <http://www.prensalibre.com>. Fecha y hora de consulta. 07 de enero de 2014. 22:20 hrs.
6. Fanjul Peyró, Carlos. 2008. La importancia de la comunicación no verbal en la configuración de la imagen corporativa. <http://repositori.uji.es>. Fecha y hora de consulta. 21 de febrero de 2014. 22:15 hrs.
7. *Franklin, Benjamín*. <http://akifrases.com/frase/136955> Fecha y hora de consulta. 21 de febrero de 2014, 21:30 hrs
8. González, Ana Lucia, 2010. Encuesta “Vox Latina”. Diario Prensa Libre, Guatemala, diciembre 23. <http://www.prensalibre.com/noticias/Orden-vial-funciona>. Fecha y hora de consulta. 07 de enero 2014. 22:35 hrs.
9. Historia del automóvil en Guatemala. 2011. <http://guatemaladeayer.blogspot.com> Fecha y hora de consulta. 07 de febrero de 2014. 21:58 hrs.

10. Ibañez, Geovany. Antecedentes históricos del tránsito en Guatemala. <http://www.mundoyomotor.com>. Fecha y hora de consulta. 07 de febrero de 2014. 22:55 hrs.
11. Kayo, Mark. Traducción: Karla Silva. Tipos de Comunicación Interpersonal e Intrapersonal. <http://www.ehowenespanol.com>. Fecha y hora de consulta. 09 de abril de 2014. 16:28 hrs.
12. Laporte, José María. 2005. Introducción a la comunicación institucional. <http://www.perspectivesoncommunication.com> Fecha y hora de consulta. 16 de febrero de 2014. 22:22 hrs.
13. Lirón Ruiz, Yolanda. 2010. El proceso de comunicación verbal y no verbal y su importancia en la educación infantil. Barreras en el proceso de comunicación en la vida adulta y técnicas para abordar una adecuada comunicación en público. <http://www.eumed.net/rev/ced/15/ylr.htm>). Fecha y hora de consulta 09 de abril de 2014. 22:15 hrs.
14. Misión de la Policía Municipal de Tránsito PMT ciudad de Guatemala. <http://www.muniguate.com/index.php/emetra/64-temas/5615-pmt>. Fecha y hora de consulta. 14 de febrero de 2014 11:40 hrs.
15. Navarro, Manuel. La ciudad y su organización. 2010. <http://manoloenguatemala.blogspot.com>. Fecha y hora de consulta. 07 de febrero 2014 19:30 hrs.
16. Reynolds, Louisa 2013. Un país de carritos locos. <http://www.plazapublica.com.gt>. Fecha y hora de consulta. 07 de abril de 2014. 19:30 hrs.
17. Tolle, Eckhart. 2012. Una nueva tierra, un despertar al propósito de su vida. Versión PDF. <http://academic.uprm.edu>. Obtenido el 18 de enero de 2014 23:10 hrs.
18. Trujillo, Pedro 2012. Columna de Opinión. Diario Prensa Libre, martes 01 de mayo de 2012 página 15. www.prensalibre.com Fecha y hora de consulta. 21 de febrero de 2014. 23:10 hrs.