

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



**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL  
INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES  
DE GUATEMALA (ICCPG)**

**ASTRID MICHELLE CALDERÓN ARTIGA**

Guatemala, mayo 2016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE  
ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA  
(ICCPG)**

**ASTRID MICHELLE CALDERÓN ARTIGA**

**Guatemala, mayo de 2016**

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

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE  
ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA  
(ICCPG)**

**TRABAJO DE TESIS PRESENTADO POR:  
ASTRID MICHELLE CALDERÓN ARTIGA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ASESOR DE TESIS:  
LIC. CARLOS ANTONIO MELGAR CONTRERAS**

**Guatemala, mayo de 2016**



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

102-15

Guatemala, 07 de Mayo de 2015  
**Dictamen aprobación 26-15**  
Comisión de Tesis

Estudiante  
**Astrid Michelle Calderón Artiga**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Calderón Artiga:**

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.1 del punto 1 del acta 06-2015 de sesión celebrada el 07 de Mayo de 2015 que literalmente dice:

1.1 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Astrid Michelle Calderón Artiga, carné 201016863, proyecto de tesis ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA (ICCPG). B) Nombrar como asesor(a) a: Lic. Antonio Melgar.

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



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Copia Comisión de Tesis  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



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

330-15

Guatemala, 10 de agosto de 2015.  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 53-2015

Estudiante  
**Astrid Michelle Calderón Artiga**  
Carné **201016863**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Calderón**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al **COMITÉ REVISOR DE TESIS** para revisar y dictaminar sobre su tesis: **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA (ICCPG)**.

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:

- Lic. Antonio Melgar, presidente(a).
- Lic. Nery Bach, revisor(a).
- M.A. María del Rosario Estrada, revisor(a).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAN A TODOS**

Lic. Julio E. Sebastián  
Director ECC



M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis

Copia: comité revisor.  
Larissa Melgar.  
Archivo.  
AM/Eunice S.



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12,  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



**Autorización informe final de tesis por Terna Revisora  
Guatemala, 19 de enero de 2016**

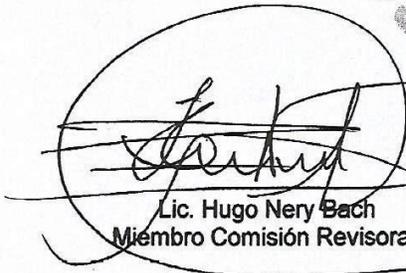
M.A.  
Aracelly Mérida,  
Coordinadora  
Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida M.A. Mérida

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante Astrid Michelle Calderón Artiga, carné 201016863, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA (ICCPG)**.

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

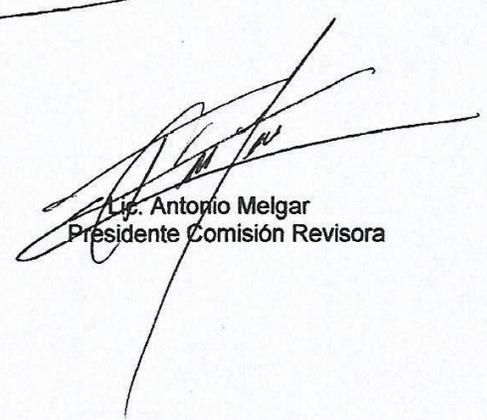
"ID Y ENSEÑAD ATODOS"



Lic. Hugo Nery Bach  
Miembro Comisión Revisora



Lic. Mario Toje  
Miembro Comisión Revisora



Lic. Antonio Melgar  
Presidente Comisión Revisora



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

074-16

Guatemala, 14 de marzo de 2016.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 16-2016

Estudiante  
**Astrid Michelle Calderón Artiga**  
Carné 201016863  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Calderón**:

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 EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA (ICCPG)**, siendo ellos:

Lic.	Carlos Antonio Melgar,	presidente(a)
Lic.	Hugo Nery Bach Alvarado,	revisor(a).
Lic.	Mario Roberto Toje Chiquín,	revisor(a)
Lic.	César Augusto Paiz Fernández,	examinador(a).
Dra.	Lesvia Margarita Morales Paz,	examinador(a).
M.A.	Donaldo Vásquez Zamora,	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.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.**  
Director ECC



**M. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: M.Sc. Sergio Morataya.  
Archivo.  
AM/SVMG/Eunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



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

208-16

Guatemala, 04 de mayo de 2016.  
**Orden de impresión/NR**  
Ref. CT-Akmg- No. 12-2016

Estudiante  
**Astrid Michelle Calderón Artiga**  
Carné **201016863**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Calderón:**

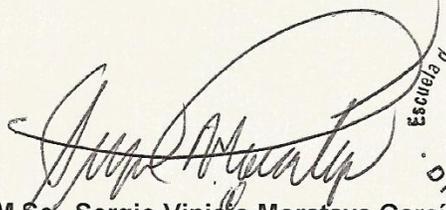
Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA (ICCPG)**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres 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.

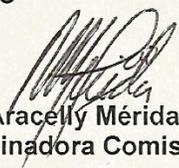
Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
**M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García**  
Director ECC



  
**M.A. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo  
SVMG/AM/Eunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

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

**DIRECTOR**

M. Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**REPRESENTANTES DOCENTES**

Lic. Mario Enrique Campos  
M.A. Gustavo Morán

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

M.A. Jhonny Michael González Batres

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Anaité Machuca  
Mario Barrientos

**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**

M. Sc. Claudia Molina

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Lic. Carlos Antonio Melgar, presidente.  
Lic. Hugo Nery Bach, revisor.  
Lic. Mario Toje, revisor.  
Lic. César Augusto Paiz, examinador.  
Dra. Lesvia Margarita Morales, examinadora.  
M.A. Donaldo Vásquez, suplente.

***En memoria de Selvyn Morales***

Por iluminar nuestros corazones,  
brindar siempre una sonrisa,  
contagiarnos con tu alegría  
y por tu enorme corazón.  
Sigue brillando mi ángel.  
¡Tu luz jamás se apagará!

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS Y A LA VIRGEN:**

Por iluminar siempre mi camino para seguir adelante y alcanzar mi meta.

### **A MIS PADRES:**

*Elena y Víctor*, por ser siempre el apoyo incondicional a lo largo de mi vida. Porque gracias a ellos me logré formar profesionalmente. Este triunfo no sería el mismo sin ustedes dos a mi lado. Esta meta se las agradezco infinitamente y se la dedico a ambos con todo mi corazón. ¡Los amo y admiro el esfuerzo que han puesto todos estos años!

### **A MIS HERMANAS:**

*Lucky, Mariela y Gaby*, por ser las mejores hermanas mayores y estar pendientes de mí todo el tiempo. ¡Gracias por todo su apoyo! Las exhorto a que sigan adelante porque ustedes también pueden.

### **A MIS SOBRINOS:**

*José Guillermo y Pedrito*, ¡gracias por llenar de alegría mi vida!

### **A MIS COMPAÑEROS:**

Gracias por el apoyo durante los 5 años que estuvimos juntos. Sé que a veces fui un poco difícil, enojada, gritona, pero todo fue para poder culminar lo mejor posible esta etapa, junto a ustedes. Le deseo lo mejor a cada uno. ¡Quiero verlos triunfar!

### **A MI ASESOR:**

*Antonio Melgar*, porque desde el primer día que pedí su apoyo no lo dudó. Gracias Lic., por estar siempre que lo necesité, por resolver cada una de mis dudas y por no desesperarse por tantas veces que le escribí, llamé o fui a buscar a su oficina. Usted es parte fundamental de este triunfo.

**A MI FAMILIA:**

Tíos, primos, abuelos y cuñados, por su apoyo incondicional.

**A MIS CATEDRÁTICOS:**

Agradezco sus enseñanzas, apoyo y amistad.

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS:**

Por darme la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios y formarme profesionalmente. Hoy puedo decir ¡soy licenciada en Ciencias de la Comunicación!

*“No hay secretos para el éxito. Este se alcanza preparándose, trabajando arduamente y aprendiendo del fracaso.” - Colin Powell*

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

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	I
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	IV
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>1. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	1
1.1 Título del tema .....	1
1.2 Antecedentes .....	1
1.3 Planteamiento del problema.....	2
1.4 Justificación .....	4
1.5 Importancia de la investigación .....	5
1.6 Importancia del problema.....	5
1.7 Alcances y límites .....	5
1.7.1 Alcances.....	5
1.7.2 Límites .....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	7
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
2.1 Comunicación .....	7
2.2 Elementos del proceso de comunicación .....	7
2.2.1 Elementos internos.....	8
2.2.2 Elementos externos.....	10
2.3 Tipos de comunicación.....	11
2.3.1 Comunicación de masas .....	11
2.3.2 Comunicación interpersonal .....	12
2.3.3 Comunicación intrapersonal .....	12
2.3.4 Comunicación interna.....	12
2.3.5 Comunicación externa.....	13
2.3.6 Comunicación estratégica .....	14
2.4 Estrategia.....	15
2.4.1 Definición .....	15
2.4.2 Estrategia comercial .....	15
2.4.3 Estrategia publicitaria .....	16
2.4.4 Estrategia creativa.....	17

2.4.5 Estrategia de medios.....	17
2.4.6 Estrategia de comunicación.....	17
2.5 Reseña Histórica del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala .....	19
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>21</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>21</b>
3.1 Método de investigación.....	21
3.2 Tipo de investigación.....	21
3.3 Objetivos .....	22
3.3.1 Objetivo general .....	22
3.3.2 Objetivos específicos.....	22
3.4 Técnica de investigación .....	22
3.5 Instrumentos de investigación .....	23
3.6 Población .....	23
3.7 Muestra .....	23
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>24</b>
<b>4. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
4.1 Diagnóstico de comunicación.....	25
4.2 Interpretación de datos.....	25
4.2.1 Interpretación y comparación de datos de encuestas a estudiantes del Sexto Semestre de Periodismo Jornada Nocturna .....	26
4.2.2 Interpretación y comparación de datos de encuestas a periodistas de medios de comunicación escritos .....	32
4.2.3 Interpretación y comparación de datos de entrevistas a Directores y Coordinadores del ICCPG .....	39
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>45</b>
<b>5. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA (ICCPG).....</b>	<b>45</b>
5.1 Manejo de medios .....	51
5.2 Propuesta de comunicación .....	52
5.3 Construcción de mensajes clave en todas las intervenciones .....	52
5.4 Base creativa .....	54

5.4.1 Esquema de base creativa .....	56
5.5 Desarrollo de campaña y temporalidad .....	57
5.6 Componentes .....	58

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>VI</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>VII</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>XI</b>

## RESUMEN

**Título:**

Estrategia de Comunicación Externa para el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG)

**Autora:**

Astrid Michelle Calderón Artiga

**Problema investigado:**

Actualmente, Guatemala está atravesando una crisis política, económica y social que está afectando a la población, especialmente a niños y adolescentes, haciéndolos vulnerables ante situaciones que no les permiten dejar atrás la pobreza, hambre, falta de educación, entre otros.

El ICCPG es una institución que contribuye con la consolidación del sistema de justicia y seguridad democrática, apoyando a los más vulnerables en temas de violación a los derechos, siempre respetándolos al momento de llevarse a cabo el proceso penal, lo cual ha provocado que se estigmatice y marginalice a cada una de las personas que desean reformarse y tener un mejor futuro.

El instituto pretende que se lleve a cabo una transformación estructural del sistema de justicia, la cual permita promover una justicia reparadora, y con ello se disminuya la impunidad en delitos graves.

Ha buscado la manera de tomar en cuenta a quienes están en libertad, además de los jóvenes que están en las cárceles. El fin es hacer conciencia sobre el mundo que les espera, hacerles saber que pueden renovarse y tener mejores y oportunidades.

Es importante fortalecer la imagen institucional del ICCPG, por lo cual se logró crear un concepto sencillo y preciso acerca de la labor realizada y de esta manera darse a conocer.

### **Instrumentos utilizados:**

Se utilizaron encuestas estructuradas abiertas a periodistas de medios escritos y estudiantes de periodismo; y entrevistas a miembros del instituto, lo cual permitió conocer a fondo el problema. También la observación fue parte del proceso de recopilación de datos.

### **Procedimiento para la obtención de datos:**

En primer lugar, se encuestó a estudiantes de periodismo. Las encuestas contenían preguntas estructuradas y abiertas, logrando la opinión de cada uno acerca del tema.

Se contactó a una persona del instituto, quien apoyó para entrevistar a los Directores y Coordinadores. Se tuvo la oportunidad de hablar con los entrevistados quienes comentaron ampliamente sobre el sistema de justicia en Guatemala.

Por último, se contactaron a periodistas que laboran en medios de comunicación escritos y los que han dado cobertura del tema seguridad y justicia, quienes fueron accesibles para responder a las preguntas planteadas.

Gracias al trabajo de campo, se realizó el diagnóstico de comunicación, el cual proporcionó información para llevar a cabo la adecuada estrategia de comunicación externa para el ICCPG.

### **Resultados:**

Como resultado del diagnóstico de comunicación del ICCPG, se determinó que la institución no ha sido difundida lo necesario: algunos periodistas han manejado el tema, sin embargo no ha sido específicamente con el instituto.

Es importante la capacitación para los periodistas y los estudiantes que desean involucrarse en el tema, debido a que los segundos no han escuchado el nombre y tampoco conocen la labor tan importante que lleva a cabo el ICCPG.

**Estrategia de comunicación:**

Con los resultados obtenidos en el diagnóstico, se diseñó una estrategia de comunicación externa para el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala, con el fin que la población conozca y reconozca su labor y además que los periodistas se involucren y den la cobertura que amerita. Por último, se recoge la información con estudiantes de periodismo para que al momento de culminar la carrera estén mejor preparados y capacitados para informar adecuadamente sobre temas de seguridad y justicia.

## INTRODUCCIÓN

El Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG) es una institución sin fines de lucro, que está reconocida a nivel nacional e internacional. Nace con el propósito de aportar una reforma en el sistema penal juvenil, involucrando a los postulados del Estado de Derecho y específicamente de una política criminal democrática, buscando disminuir el índice de conflictividad y violencia social, protegiendo adecuadamente los derechos de los ciudadanos. Además, busca aplicar correctamente la justicia y que la impunidad en nuestro país se reduzca.

El ICCPG también se dedica a la investigación y capacitación. Se dirige a asesorar en el ámbito de justicia penal, derechos humanos y seguridad, para transformar la política criminal del Estado, buscando la protección del individuo y el respeto totalitario de derechos humanos.

Lamentablemente la sociedad guatemalteca no se ha percatado que la justicia e implementación de leyes no se aplican correctamente, debido a la corrupción e intereses económicos y políticos. El reto del instituto es que tanto la población como los medios de comunicación se comprometan para que se inicie la construcción de un Estado social y democrático de derecho en Guatemala.

Por ello, es importante que se lleven a cabo procesos de involucramiento por medio de una propuesta de comunicación externa, en donde se tome en cuenta a futuros profesionales y profesionales del periodismo, especialmente quienes lo ejerzan. Con ello se requiere la implementación inmediata de dicha estrategia, que tome en cuenta una estructura de divulgación, enfocada en la justicia e incluyendo la igualdad, equidad, honestidad y respeto.

En esta investigación se incluyen cinco capítulos en donde se detalla paso a paso la información necesaria para poder llevar a cabo una estrategia concreta y funcional para la institución.

En el primer capítulo se ubica el problema que se desarrolla a lo largo de la investigación, así como el propósito de la misma.

El segundo capítulo contiene información teórica de la investigación y una breve reseña del ICCPG.

El tercer capítulo indica el método, instrumentos, técnicas, población y muestra que se utiliza para obtener la información de apoyo para realizar la propuesta.

Luego, el capítulo cuatro se conforma por el análisis de resultados obtenidos a partir del diagnóstico de comunicación.

Por último, el capítulo cinco indica la estrategia de comunicación externa que se adecúa a las necesidades del instituto.

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO CONCEPTUAL**

#### **1.1 Título del tema**

Estrategia de comunicación externa para el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG).

#### **1.2 Antecedentes**

El departamento encargado de comunicación, en el año 2008, realizó una estrategia de proyectos dirigida a la sostenibilidad de la misión institucional, en conjunto con una iniciativa institucional para implementar un programa de sostenibilidad, el cual nace con una investigación, teniendo como objetivo principal el fijar el posicionamiento de la institución, las necesidades, uso de productos y servicios, así como las preferencias del grupo objetivo. Esto permitió el inicio de un proceso de reposicionamiento, el cual incorporó la renovación de la imagen institucional, permitiendo su divulgación en los distintos medios en que el instituto se desenvuelve, gracias al diseño y distribución de afiches y trifoliales.

Más adelante fue implementado un plan de mercadeo, desarrollado en la definición de los principales productos del instituto que colaboraron en el proceso de auto sostenibilidad de la organización, llevándose a cabo en cinco departamentos del país: Chiquimula, Huehuetenango, Alta Verapaz, Quetzaltenango y Guatemala.

Por medio de este proceso, se pudieron alcanzar varios logros, siendo estos: imagen institucional desarrollada y divulgación por medio de trifoliales, afiches y catálogos; actualización de la página web del instituto que posee la bibliografía institucional en archivos PDF.

Posteriormente se realizó una serie de capacitaciones, desarrollando procesos formativos encaminados a facilitar la apropiación de conocimientos en materia de política criminal democrática (“política

gubernamental de Guatemala que tiene como objetivo fortalecer la convivencia social armónica y fomentar la cultura de paz” (Fernández, 2014:12), a través de metodologías acordes a las necesidades y características de los grupos atendidos, así como la edición constante de materiales divulgativos antes mencionados.

Ese mismo año se creó una estrategia de posicionamiento y renovación de la imagen institucional, gracias a la propuesta de distintos materiales: afiches, trifoliales, catálogos, página web, actividades de sensibilización interna, libros, videos, cuñas de radio, revista “Centro Americana”, justicia penal y sociedad, y módulos de capacitación. Con ello se trabajó en la creación de una imagen institucional para la organización con falta de unificación en criterios de concepto, provocando la dispersión de mensajes que el instituto pretendía establecer, lo cual dificultó su institucionalización.

### **1.3 Planteamiento del problema**

Actualmente, Guatemala está pasando por problemas de seguridad ciudadana y de violencia social debido a circunstancias políticas, económicas y sociales que están afectando a la población, principalmente niños y adolescentes, lo cual ha provocado su vulnerabilidad ante diversas situaciones que no les permite salir de la pobreza, hambre, falta de educación, entre otros.

Por ello, el ICCPG se ha dedicado a apoyar a los más vulnerables, específicamente en la violación de derechos humanos al momento de ser llevado a cabo el proceso penal, lo cual ha provocado que se estigmatice y marginalice a cada una de las personas que desean reformarse y tener un mejor futuro.

Lamentablemente, no existe conciencia del proceso penal juvenil y la seguridad juvenil en nuestro país, tampoco se ha tomado en cuenta a las personas privadas de libertad y el cumplimiento de los derechos humanos

para ellas. Muy pocas personas e instituciones le han dado la importancia que requiere, particularmente la falta de apoyo a cada uno de los involucrados.

El ICCPG ha buscado una transformación estructural del sistema de justicia, la cual permita la promoción de una justicia reparadora, que las víctimas tengan acceso a la justicia, así como que se disminuya la impunidad en delitos graves.

El instituto se ha involucrado en la manera de tomar en cuenta a quienes están en libertad, además de los jóvenes que están aislados en las cárceles. El fin es hacer conciencia sobre el mundo que les espera: hacerles saber que pueden crear un mejor futuro y tener mayores oportunidades.

Medios de comunicación y específicamente periodistas de medios escritos se han dado la tarea de informarse e investigar sobre el trabajo del instituto, sin embargo no se le ha dado la cobertura que necesita, para que no se lleven a cabo únicamente los procesos de forma correcta en relación a legislaciones, sino que, no se estigmatice por ningún motivo a todo aquel que haya cometido un delito. Es indispensable el aporte de cada medio, ya que son parte vital para dar a conocer el proceso penal. Por ello es importante que exista una comunicación efectiva entre el instituto y los periodistas.

En términos generales: el instituto se dedica a investigar, capacitar, así como asesorar en el ámbito de justicia penal, derechos humanos y seguridad, buscando la transformación de la política criminal del Estado, y de esta manera proteger al individuo y respetar los derechos humanos. Con ello, tiene como fin que la justicia se aplique correctamente y se disminuya la impunidad. Sin embargo, el sistema de justicia de Guatemala, no ha llevado a cabo adecuadamente los procesos de penalización contra los delincuentes, ya que muchas veces se han olvidado sus derechos como

ciudadanos. Además, existe discriminación desmedida hacia el delincuente que ya ha cumplido condena, excluyéndolo de trabajo, estudio, entre otros. Por último, muy pocos medios de comunicación le dan la importancia que requieren los procesos de justicia.

Por este motivo se busca determinar: ¿Qué estrategia de comunicación es la más adecuada para el fortalecimiento de la imagen institucional del ICCPG?

#### **1.4 Justificación**

##### **Para beneficiar al ICCPG**

La estrategia a plantear busca fortalecer la imagen institucional del ICCPG, logrando que la población a través de medios de comunicación conozca y reconozca la labor de la organización en el ámbito penal. Se busca destacar la misión, visión y objetivos. Además conocer y comprender el proceso penal juvenil en materia de justicia, desarrollado por esta organización y su aporte a la sociedad.

##### **Para la ciencia o disciplina que estudiamos**

Es necesario llevar a cabo una estrategia de comunicación que implemente una estructura de divulgación, la cual sea enfocada en la justicia, tomando en cuenta la igualdad, honestidad, equidad, diversidad y sobre todo el respeto. Es importante dar a conocer el aporte que se deja a diversas instituciones gracias a las estrategias de comunicación que se han desarrollado a su favor.

##### **Para la enseñanza aprendizaje en la Escuela de Ciencias de la Comunicación**

Muchos de los estudiantes de comunicación no tienen conocimiento sobre la labor del instituto. Será de utilidad, ya que permitirá su análisis en

relación a los procesos penales de la juventud, quienes son el motor del país. Asimismo permitirá que conozcan la implementación correcta de una imagen institucional en este tipo de organizaciones.

### **1.5 Importancia de la investigación**

Es importante porque la estrategia de comunicación externa, tiene como fin la institucionalización del ICCPG, permitiendo que la población en general conozca su labor y la importancia que se le da al proceso penal juvenil, que es su principal objetivo.

Gracias a la investigación realizada con este informe, los estudiantes podrán tener acceso a información importante y necesaria para su estudio.

### **1.6 Importancia del problema**

Esta investigación es importante, debido a que se requiere el conocimiento específico de la misión, visión y objetivos del ICCPG, así como la búsqueda de una imagen institucional que sea reconocida por la población en general, debido a que no se ha tenido acceso a la información de la institución y se desconocen sus alcances e incidencia en la vida social y política de los guatemaltecos.

### **1.7 Alcances y límites**

#### **Objeto de estudio:**

Elaboración de una Estrategia de Comunicación externa para el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala.

#### **1.7.1 Alcances**

##### **Alcance geográfico:**

El estudio se realizó en la Ciudad de Guatemala en la sede del ICCPG, en zona 1 capitalina.

**Alcance temporal:**

La investigación se llevó a cabo en los meses de enero a agosto de 2015.

**Alcance poblacional:**

Se tomó en cuenta a los miembros del ICCPG (Directores y Coordinadores), estudiantes de periodismo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, así como periodistas que han dado importancia al instituto en medios de comunicación escritos.

**Alcance institucional:**

Este estudio abarcó al ICCPG.

**1.7.2 Límites**

Para este estudio no se tomó en cuenta a los integrantes de otras organizaciones.

Esta investigación se circunscribe al estudio de procesos comunicacionales de la institución hacia el público.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Comunicación**

Según Rojas (1985), en su libro *Los procesos de comunicación y del lenguaje*, “la comunicación humana hace referencia al proceso mediante el cual dos personas -como mínimo- comparten una misma información o una misma experiencia sobre el mundo, transmitida y recibida a través de un medio”. (p.34-35)

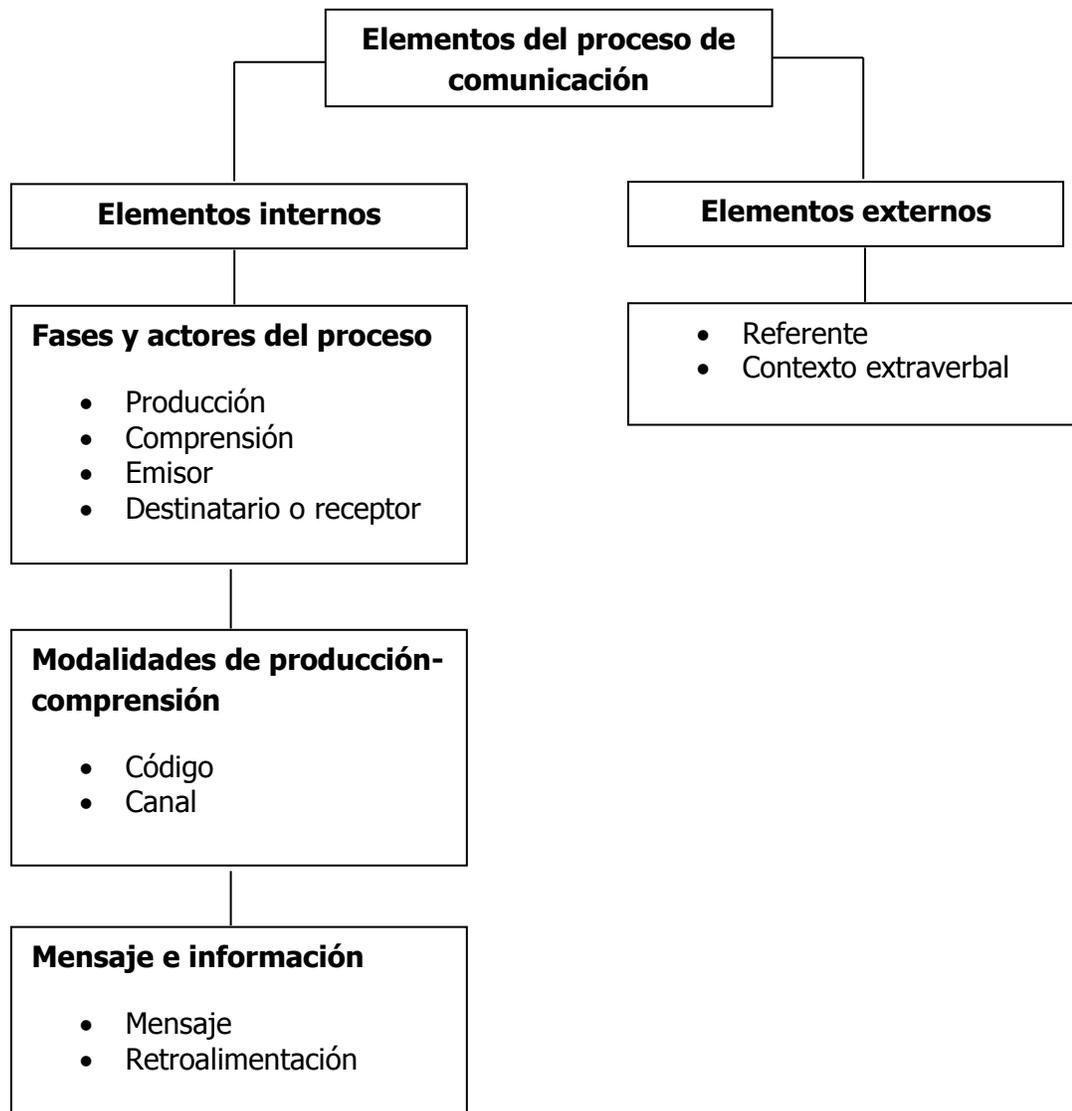
El término “COMUNICACIÓN” viene del latín “*communis*”, lo cual quiere decir: hacer común o poner en común algo. Es una puesta en común entre dos o más personas, las cuales comparten ideas, opiniones, pensamientos, conocimientos, sentimientos, sensaciones, acciones, deseos, interacciones y actitudes. (Rojas, 1985)

La comunicación es considerada como un proceso “bidireccional”, es decir que mientras se transmite la información de una persona a otra, para ser involucrada en un nuevo proceso de información, se pasa de estar desinformado a informado. Se necesita un primer sujeto que se informe de un objeto, produciendo ciertos mensajes para que un segundo sujeto se informe sobre el objeto, creando así comunicación. (Rojas, 1985)

En los últimos años el ICCPG ha buscado unificar y armonizar los distintos sistemas de información, pero no ha sido posible porque cada institución de justicia tiene una propia base de datos, provocando que la información se transmita de distinta forma a la población.

#### **2.2 Elementos del proceso de comunicación**

Los procesos de comunicación que son realizados por medio del lenguaje son una necesidad vital. Son importantes e indispensables para sentir, vivir, pensar, actuar, específicamente para el desarrollo personal y social.



*(Fuente: Rojas, 1985)*

### 2.2.1 Elementos internos

Dentro de estos se encuentran principalmente: las fases de producción y comprensión, emisor y destinatario, el mensaje, las modalidades de producción-comprensión y la retroalimentación.

## **Fases y actores del proceso**

Es necesario considerar dos fases o momentos y dos actores. La primera fase se trata de la producción; y la segunda fase complementa a la primera y es la comprensión.

- **Producción:** Conlleva la participación de un primer actor, en este caso es el emisor, así como subprocesos como el conocimiento del mundo y simbolización, codificación y emisión de un mensaje.
- **Comprensión:** Envuelve a un segundo actor: el destinatario, así como subprocesos como la recepción, decodificación e interpretación del mensaje. Todo esto depende del conocimiento del mundo, del código y contexto.
- **Emisor:** Es la persona o las personas que al identificar determinada información, asume en un momento preciso el propósito de comunicar algo. El emisor tiene la función de codificar el mensaje.
- **Destinatario o receptor:** Persona o personas que se encuentra del otro lado del canal. Percibe y recibe el mensaje y lo decodifica gracias al código. (Rojas, 1985)

## **Modalidades de producción-comprensión**

Se entiende que son las formas semióticas como se realizan estas fases y en general, el proceso de comunicación. Es acerca del medio que permite la producción de un mensaje que el emisor ha enviado y el receptor ha comprendido. (Rojas, 1985)

- **Código:** Es un sistema de signos que permite al emisor transmitir la información en el mensaje, y al receptor, descifrar e interpretarla.

- **Canal:** Se trata del medio por el cual se forman y materializan los signos de un mensaje. Puede ser de dos formas: simple o compuesto. El primero, no admite otros medios, como las ondas sonoras en la comunicación interpersonal; el segundo, está basado en una cadena de medios, como por ejemplo: en la radio, ya que se pueden distinguir las ondas magnéticas y sonoras. Estos canales son propios de los medios masivos.

### **Mensaje e información**

No existe la información en la comunicación de forma pura, sino se encuentra configurada en los mensajes.

- **Mensaje:** Es el resultado de codificar una información determinada. En este se encuentra la información que el emisor envía por medio del canal, para luego ser decodificado e interpretado gracias a la ayuda del código.
- **Retroalimentación:** Es también conocida como información de retorno o feedback. Se refiere a toda la información relevante que el receptor puede devolver al emisor, con el fin de transmitir al emisor que la intención comunicativa fue completada con éxito; por otro lado, influir en el comportamiento comunicativo posterior del emisor del mensaje. La retroalimentación es fundamental en cualquier proceso en donde se vea involucrada la comunicación.

### **2.2.2 Elementos externos**

Estos no forman parte específicamente del proceso de comunicación, pero se componen en factores del mismo, muchas veces de carácter determinante.

- **Referente:** Se forma por los medios, fenómenos o seres de la realidad que se habla en la comunicación. Es la realidad a la que el mensaje se refiere, es decir, la que es percibida gracias al mensaje.

Es uno de los elementos que componen el signo, tomando como guía el objeto concreto y real al que se hace mención. (Rojas, 1985)

- **Contexto extraverbal:** Se refiere a las circunstancias o situaciones que rodean un acto comunicativo, las cuales implican las condiciones reales en que los componentes formales de la comunicación tienen existencia, como el tipo de código, la participación de los sujetos o el canal, asimismo el tiempo y espacio. Además del contexto extraverbal, está el contexto verbal, el cual trata de las condiciones lineales en que se producen los enunciados dentro del discurso.

## 2.3 Tipos de comunicación

### 2.3.1 Comunicación de masas

Sastre (2006) en su tesis doctoral *La empresa es su resultado*, indica que: “la comunicación de masas es aquella forma de comunicación en la cual los mensajes son transmitidos públicamente, usando medios técnicos, directa y unilateralmente”.

Esta comunicación es la más difícil de conceptualizar por su presencia, ya que en esta era, los medios de comunicación de masas, la publicidad masiva y los elementos de comunicación social (marketing, internet, redes sociales), están protagonizando la historia.

Los medios de comunicación deben ser más conscientes sobre la responsabilidad que tienen hacia el respeto de los derechos de

adolescentes y adultos que están siendo presentados como “delincuentes”. Deben ser respetuosos del principio de inocencia a través de evitar difundir la imagen de las personas aprehendidas.

La comunicación de masas, se caracteriza porque los mensajes que transmiten son difundidos gracias a los medios de comunicación, los cuales contienen información de interés para la gran mayoría.

### **2.3.2 Comunicación interpersonal**

“La comunicación interpersonal es recíproca, lingüística, privada, casi siempre directa y más informal que formal”. (Rojas, 1985, p.42)

Esta comunicación es la que se lleva a cabo de manera directa, es decir frente a frente, permitiendo así una respuesta inmediata. En este tipo de comunicación intervienen las fuerzas propulsoras, fuerzas inducidas, la empatía y las valencias.

Se lleva a cabo con dos o pocas personas, las cuales tienen relación directa o indirecta, conocidas como “interlocutores”, haciendo un intercambio del papel de emisor y receptor.

En la actualidad, la forma más fácil de lograr esta comunicación es a través de los medios electrónicos.

### **2.3.3 Comunicación intrapersonal**

Esta comunicación es la que se lleva a cabo con uno mismo. Son pensamientos expresados en nuestra mente, que luego son codificados y convertidos en ideas, se hacen preguntas propias y a la vez se obtiene una respuesta. Pareciera que este tipo de comunicación no es social, pero es incorrecto, ya que posee un referente social y gracias a este, las ideas son ordenadas.

### **2.3.4 Comunicación interna**

Se constituye de acuerdo a la relación desarrollada entre los miembros de una organización. Esta comunicación se encuentra determinada por

el clima organizacional, el cual influye en el comportamiento del personal (Pérez, 2011).

La comunicación interna dentro de una organización ha existido desde siempre, ya que dentro de estas se da la relación entre personas y por ende, mucha información se encuentra en circulación. He ahí la importancia de llevar a cabo una correcta comunicación interna que involucre a todos los miembros, para que de esta manera, se logren las metas establecidas de la institución y el desenvolvimiento de la misma sea el adecuado.

Esta comunicación no solamente incluye a los empleados de la organización, sino que involucra a todos los miembros: iniciando por el gerente, pasando por los accionistas y, tomando en cuenta a los distribuidores y puntos de venta de productos, en caso de llegar a existir.

### **2.3.5 Comunicación externa**

En una organización o institución, la comunicación externa se encuentra constituida por las actividades que generan mensajes, los cuales tienen como objetivo crear, mantener o mejorar la relación con los públicos objetivos dentro de la empresa (Pérez, 2011).

El instituto considera que la unificación de criterios por parte de las entidades de justicia respecto a la información que manejan, debiera ser la misma para construir una misma base de datos, poniendo en común la información que necesitan, lo cual repercute en la comunicación externa, ya que al poseer los mismos datos existe una mayor posibilidad de brindar información concreta al público o usuarios. Asimismo, el ICCPG podrá obtener los resultados necesarios para llevar a cabo su análisis.

A pesar que la comunicación externa tiene relación con marketing, investigación de mercados, prensa y relaciones públicas, comunicación corporativa, entre otros, cada uno de los miembros de la institución puede llevar a cabo las funciones de comunicación externa y de difusión de la imagen de la misma. Muchos empleados o miembros de las instituciones transmiten una imagen positiva hacia afuera sobre la empresa, debido a que el sentimiento de pertenencia aumenta al sentirse identificados con la institución. (De la Mota, 1994)

### **2.3.6 Comunicación estratégica**

La comunicación estratégica está basada en trabajar en un proyecto de comprensión desde lo que cada sector quiere o puede escuchar acerca de sus intereses y necesidades actuales (Massoni, 2007).

Este tipo de comunicación permite que los miembros de una organización tengan un comportamiento determinado, el cual sea favorable para el cumplimiento de los objetivos, aplicado a la empresa como a ellos mismos.

El ser humano por naturaleza tiende a influir y sobre todo persuadir, así como se puede llegar a ser influido y persuadido. Sin embargo, no se trata de ser manipulado u obligado, ya que cada persona es libre de tomar sus propias decisiones y de accionar de acuerdo a lo que cree correcto o no; o bien, de acuerdo a lo que le gusta o no.

La comunicación estratégica es hacia donde el ICCPG debe y quiere transitar, debido a que en la actualidad se encuentra en un estado de dependencia, porque se tiene contacto con periodistas de distintos medios de comunicación cuando se ha presentado un hecho al que se le ha dado bastante cobertura mediática.

Esta comunicación es una herramienta útil que se encuentra disponible en organizaciones de cualquier índole: entidades de gobierno,

empresas, marcas, grupos, fundaciones e incluso instituciones religiosas.

## **2.4 Estrategia**

### **2.4.1 Definición**

De la Mota (1994) define la estrategia como un “conjunto de reglas encaminadas a tomar la decisión mejor en cada momento”. (p.566)

Es un movimiento o un enfoque diseñado por los altos puestos en las organizaciones, o bien, pensados, para que se obtengan mejores resultados. Se desarrollan las estrategias con el fin de evaluar el buen funcionamiento del trabajo que realizan y además la forma en que se logran los objetivos.

El objetivo de crear una estrategia se debe a los atributos que una empresa posee y de esta manera continuar con excelentes resultados frente a los clientes, o bien, verificar las deficiencias y mejorar en determinado ámbito que esté afectando el proceso de crecimiento de esta. El fin primordial de una estrategia es definir y alcanzar los objetivos de la institución y para ello es necesario contar con metas específicas.

### **2.4.2 Estrategia comercial**

En la *Enciclopedia de la Comunicación*, De la Mota (1994) indica que la estrategia comercial “se fundamenta en todas las variables que presenta el mercado en un momento socioeconómico determinado para el logro de unos objetivos de venta. (p.566)

Está relacionada con el marketing, la cual se realiza para alcanzar objetivos específicos como por ejemplo: dar a conocer un producto nuevo, aumentar las ventas o posicionarse en el mercado. Para llevar a cabo este tipo de estrategia es indispensable iniciar con un análisis del grupo meta, tomando en cuenta hábitos y costumbres, en base a

nuestros objetivos, capacidad y recursos. Además es importante el análisis de la competencia, para que de acuerdo a los resultados obtenidos con ello, las debilidades sean aprovechadas, o bien las estrategias que poseen sean de guía para la mejora de la organización.

Para que las estrategias comerciales tengan mayor éxito, se distinguen 4 elementos: estrategias para el producto, para el precio, para la plaza y para la promoción, es decir, se enfocan en las 4ps.

### **2.4.3 Estrategia publicitaria**

Esta se basa en el planteamiento y desarrollo de una campaña, en la cual se incluyen los medios en donde será empleada, así como la parte creativa, de acuerdo a las necesidades del consumidor. Contiene cinco puntos importantes que se realizan en el siguiente orden:

- Planificación: la cual incluye los objetivos, la definición del presupuesto y el plan de campaña.
- Medios a utilizar: tomando en cuenta el tiempo de pauta, verificación de implantaciones o difusiones, así como la medición de resultados.
- Creación de mensajes que serán trasladados por medio de imágenes, frases, entre otros. Además de la creación de un slogan y su adaptación en forma y fondo a los distintos medios y soportes.
- Lanzamiento de campaña, sin olvidar las correcciones que pudieran necesitarse.
- Monitoreo de campaña tomando en cuenta los objetivos que en un principio fueron planteados.

#### **2.4.4 Estrategia creativa**

De la Mota (1994) define esta estrategia de la siguiente manera: “la que en publicidad tiene como objetivo conseguir el máximo posible de validez del mensaje, en cuanto elemento de comunicación interesada, y parte integrante de la acción de marketing”. (p.567)

El contenido que una estrategia creativa da a conocer, depende del producto y de la satisfacción que dará el producto de acuerdo a la necesidad del consumidor. Además, debe definir el beneficio que ofrece la marca. Esta tiene que ser sencilla pero no insuficiente, significa que se debe incluir lo que se considere relevante y se elimine lo innecesario.

#### **2.4.5 Estrategia de medios**

Esta consiste en seleccionar los medios correctos para llegar adecuadamente a la audiencia en el momento justo y al menor tiempo posible.

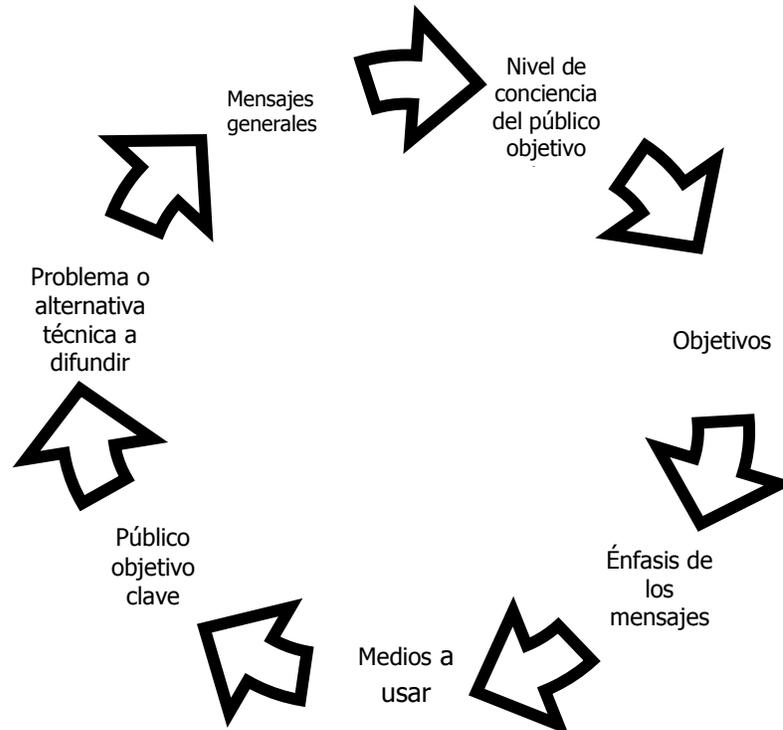
Los medios son el canal por medio del cual la comunicación llegará al receptor correcto, por ello es necesario conocer totalmente el perfil del consumidor: actitudes, preferencias, estilo de vida, gusto. Si esto no se lleva a cabo, el anuncio o mensaje, será inefectivo ya que no llegará a la audiencia correcta y el producto o servicio se verá afectado. También es importante conocer el perfil de cada medio, como por ejemplo el grupo al cual se dirige en determinados horarios, que género está más presente, edad, escolaridad, ocupación, entre otros elementos que permitan el correcto análisis del medio, para la pauta adecuada de una estrategia.

#### **2.4.6 Estrategia de comunicación**

Es la “habilidad técnica y espíritu creativo en el planteamiento y desarrollo de una acción de comunicación, de acuerdo con los medios a utilizar y en la más perfecta coordinación” (De la Mota, 1994, p.567).

En la estrategia de comunicación se coordinan los recursos comunicacionales internos y externos de la organización, tales como: publicidad, organigrama, ambiente laboral, atención al cliente, entre otros, para finalmente posicionar en la mente del público objetivo a la organización y algún plan o proyecto específico de esta.

Una estrategia debe poseer los siguientes elementos:



(Fuente: De la Motta, 1994)

En el caso de la estrategia de comunicación desarrollada para el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala, se analiza cómo funciona la comunicación externa de la organización, en relación a proyectos desarrollados y la captación del grupo objetivo ante estas situaciones. Al respecto se involucran a periodistas activos, así como a estudiantes de periodismo de la Escuela de Ciencias de la

Comunicación de la Universidad de San Carlos, sin olvidar a los estudiantes de universidades privadas.

## **2.5 Reseña Histórica del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala**

El Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG), con su ubicación en la zona 1 capitalina, surge en el año 1994 con el fin de aportar una reforma en el sistema penal juvenil, desde los postulados del Estado de Derecho y sobre todo de una política criminal democrática, teniendo como objeto el disminuir los índices de conflictividad y la violencia social, protegiendo correctamente los derechos de los ciudadanos. Asimismo, pretende aplicar la justicia adecuadamente y disminuir la impunidad en nuestro país.

La fundación del instituto coincide con la firma de los Acuerdos de Paz. Es una asociación sin fines de lucro, académica, dedicada a la investigación, capacitación y enfocada en asesorar en las áreas de justicia penal, derechos humanos y seguridad, con la finalidad de transformar la política criminal del Estado, buscando proteger al individuo y respetando totalmente los derechos humanos.

El ICCPG ha logrado impactar efectivamente a la sociedad guatemalteca gracias a que se han llevado a cabo diversos proyectos junto con otras organizaciones de la sociedad civil. Es una institución que tiene reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional, conformando el programa latinoamericano de investigación conjunta, acerca de política criminal. Apoyado por la Unión Europea, la Oficina Internacional Católica de Infancia, la Agencia Francesa del Desarrollo, el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo, así como la Federación Internacional “Terre des Hommes”.

La organización ha intentado su participación para la construcción de un Estado social y democrático de derecho en Guatemala. Es importante recordar la transición democrática que inició con una reforma constitucional en 1986, además de pasar de gobiernos militares a civiles. Por todos estos cambios y los Acuerdos de Paz firmados, encuentra la oportunidad de trabajar en la agenda social los problemas estructurales.

Dentro de sus retos planteados se encuentra la justicia y la seguridad, así como su participación positiva en transparentar las ejecuciones extrajudiciales y sobre todo los casos de tortura en los sectores más vulnerables: jóvenes y mujeres. También ha buscado fortalecer las instancias estatales, referente a la desmilitarización de la seguridad interna y la seguridad en sí misma; ayudar en la creación e implementación de políticas públicas con el fin de aumentar la eficacia en la persecución criminal; y por último, reconocer y apoyar todas las buenas prácticas en el sistema de justicia que en la mayoría de casos tiendan a aumentar el acceso y desaparecer la impunidad.

El reto para el instituto es que la sociedad guatemalteca se dé cuenta de la mala aplicación de las leyes y la justicia, la cual muchas veces es nula, debido a la corrupción, intereses políticos y económicos, lo cual únicamente provoca que los delitos queden sin ser resueltos. Cuando esto suceda, se habrá iniciado el proceso para: “la construcción de un Estado social y democrático de derecho en Guatemala”.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Método de investigación**

El método que se utilizó fue el analítico-descriptivo, el cual encierra dos términos importantes. El primero consiste en la separación de un todo, descomponiéndolo en sus partes para poder verificar las causas y los efectos. Gracias a este método, se pudo conocer más el objeto de estudio, explicando a profundidad, comprendiendo el comportamiento de lo investigado y llevando a cabo teorías de acuerdo a lo analizado. Con el análisis que se llevó a cabo por medio de entrevistas abiertas dirigidas a coordinadores y directores del ICCPG, se conocieron las fortalezas y debilidades que posee el instituto de acuerdo a la comunicación externa, comunicación estratégica y la relación que mantienen con los medios de comunicación. Por otro lado, en la parte descriptiva, como su nombre lo indica, se describen datos y características de una población o grupo, para formular en base a esto, hipótesis precisas. Por ello, además de las encuestas y entrevistas, la observación fue vital para la interpretación de resultados y descripción de estos, logrando crear la estrategia adecuada de acuerdo a sus necesidades e intereses.

#### **3.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue mixta. Por un lado cualitativa, ya que los datos investigados se tomaron para ser interpretados y analizados de acuerdo a las respuestas obtenidas en las encuestas y entrevistas. Este estudio se basó en las características de la organización, teniendo participación los miembros de la misma, los estudiantes y los periodistas.

Además, este es un estudio exploratorio que permitió detectar las deficiencias comunicacionales de la institución, que luego se complementa

con una propuesta para el ICCPG. Por ello, se tomaron en cuenta los datos estadísticos.

### **3.3 Objetivos**

#### **3.3.1 Objetivo General**

Elaborar una estrategia de comunicación externa que permita al ICCPG superar las deficiencias comunicacionales y a la población informar acerca de la labor de la institución, sus aportes y sus beneficios colectivos.

#### **3.3.2 Objetivos Específicos**

- Llevar a cabo un diagnóstico institucional del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala relacionado con la comunicación externa.
- Desarrollar por medio de una estrategia de comunicación, una estructura de divulgación, enfocada en la justicia y tomando en cuenta la igualdad, honestidad, equidad, diversidad y sobre todo el respeto.
- Involucrar en la estrategia, a periodistas que le han dado importancia al instituto por medio de las notas publicadas, así como proponer la capacitación a estudiantes de periodismo de la ECC, acerca del “Periodismo Judicial”, sin dejar a un lado a los estudiantes de universidades privadas del mismo campo.

### **3.4 Técnica de investigación**

Para la investigación, se tomó en cuenta la encuesta realizada a periodista y estudiantes de periodismo; y entrevista, la cual se llevó a cabo con miembros del ICCPG. Estas permitieron conocer a profundidad el problema gracias a la participación de los miembros de la institución. Asimismo, un

factor clave fue la observación, que en conjunto con la técnica seleccionada, fueron vitales para obtener los datos de importancia.

### **3.5 Instrumentos de investigación**

Se utilizaron la encuesta y entrevista como principales instrumentos. Además de grabador de audio y la observación.

### **3.6 Población**

Se tomó en cuenta a miembros del ICCPG que constantemente realizan capacitaciones. Asimismo estudiantes de periodismo en jornada nocturna de la ECC, por último los periodistas que han dado importancia al instituto en sus notas.

### **3.7 Muestra**

Se entrevistó a directores y coordinadores del ICCPG, siendo 5 en total. Se encuestó a 25 estudiantes del sexto semestre de periodismo en jornada nocturna y a 2 periodistas de cada uno de los medios de comunicación escrita que han dado mayor cobertura en temas de seguridad y justicia y han dado importancia a la institución. Estos medios son: Prensa Libre, Siglo XXI, El Periódico, La Hora, Nuestro Diario y Diario de Centro América.

Estos datos fueron obtenidos gracias a un monitoreo de medios escritos, para determinar qué medios enfatizan al ICCPG en sus publicaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Diagnóstico de comunicación**

El Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala, tiene como objetivo la construcción de un movimiento de pensamiento y acción político-criminal críticos, por medio de procesos de investigación, capacitación, incidencia y asesoría, encaminado en áreas específicas: justicia, política criminal, seguridad democrática y derechos humanos.

Se consolidan como una institución que apoya al fortalecimiento de los sistemas de justicia y seguridad democrática, respetando los derechos humanos en su totalidad.

El instituto ha realizado distintos proyectos con otras organizaciones de la sociedad civil, impactando positivamente en nuestro país. Por lo tanto, es necesaria y de suma importancia que sea conocida y reconocida con mayor impacto la labor que llevan a cabo.

Es necesaria la capacitación de estudiantes de las ciencias de la comunicación, quienes serán los encargados de transmitir la información de interés a la población en general. Gracias a las encuestas realizadas, se llegó a la conclusión que lamentablemente ningún estudiante del sexto semestre de periodismo jornada nocturna tiene conocimiento acerca de qué es el ICCPG, la labor que realiza y tampoco presentan mayor interés sobre temas de justicia. Con esto se determinó que esa es una de las razones por la que los periodistas que están ejerciendo no realizan su labor correctamente y aún les falta capacitación. Muy pocos son expertos porque se han dedicado a prepararse en el tema específico. También debe existir capacitación y un mayor acercamiento e inclusión con periodistas que cubren el ámbito de seguridad y justicia,

y que de esta manera el instituto sea una fuente permanente de consulta, ya que es de las pocas instituciones a nivel nacional que se ha dedicado a abordar el tema de justicia con enfoque en derechos humanos.

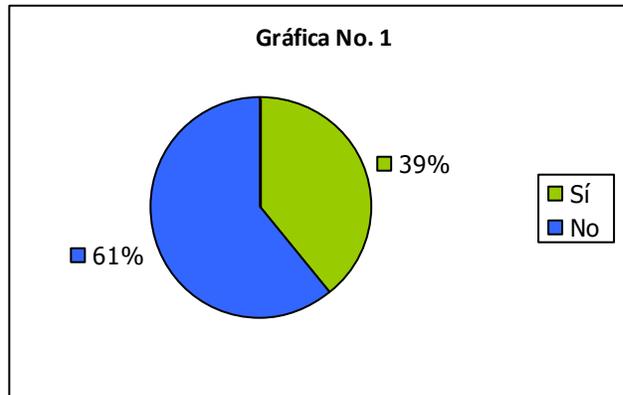
Debido a la buena preparación que poseen los miembros del ICCPG, es importante que sean los canales de capacitación constante y actualización, tanto para estudiantes, como para periodistas, porque en conjunto se podrá tener un mejor resultado y se logrará posicionar debidamente al instituto y crear un mayor impacto hacia la población.

#### **4.2 Interpretación de datos**

En este apartado se presentan los resultados de encuestas realizadas a 25 estudiantes del sexto semestre de periodismo jornada nocturna; periodistas que cubren el sector justicia en medios escritos (2 de cada medio: Prensa Libre, Siglo XXI, El Periódico, La Hora, Nuestro Diario y Diario de Centro América); así como entrevistas a directores y coordinadores del instituto, colaborando 5 en total.

#### 4.2.1 Interpretación y comparación de datos de encuestas a estudiantes del Sexto Semestre de Periodismo Jornada Nocturna

1. *Conoce o no ¿cuál es la función de un periodista en el sector justicia?*



*(Fuente: Elaboración propia)*

El 61% indicó que no conocen la función de un periodista en el sector justicia; el 39% de los estudiantes indicaron que sí, dando como resultado algunos puntos importantes: la función de un periodista en el sector justicia es mantener informada a la población sobre los procesos de justicia en el acontecer guatemalteco.

Además, cubrir las fuentes judiciales, investigar cómo se desarrollan las leyes en el país, dar a conocer sucesos relacionados con el Gobierno de Guatemala y cubrir el ámbito legal de un país, tomando en cuenta a los tres poderes del Estado: Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

*2. ¿Considera importante implementar dentro de los cursos, temas relacionados con el sector justicia?*

Los estudiantes consideran importante la implementación de cursos relacionados con temas de justicia porque de esta manera los periodistas que ejerzan en dicho ámbito tendrán la preparación adecuada, ya que gran parte de la carrera de periodismo probablemente tenga que ver con analizar el tema.

También, la preparación adecuada en el tema permite conocer a fondo lo relacionado con la política. Es un tema relevante para la sociedad y no tiene tanta cobertura, o bien, no de la mejor manera.

La preparación en el ámbito judicial, radica en que el periodista pueda manejar correctamente las leyes y con ello pueda defenderse y no ser víctima de corrupción o chantaje, y así gracias a su divulgación el pueblo podrá tener mejor entendimiento de estas.

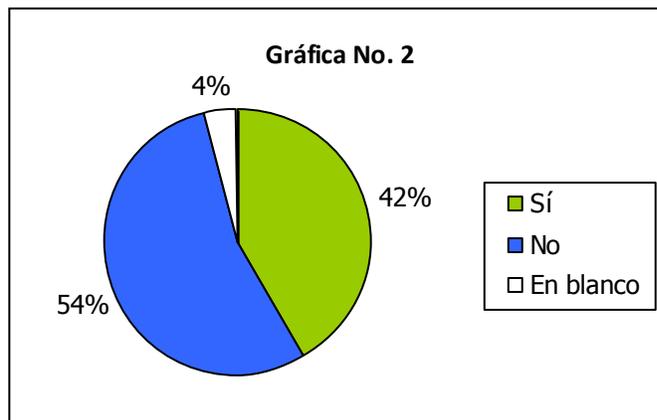
Es importante que quienes se están formando académicamente tengan las bases necesarias para desenvolverse en el sector justicia. Se proponen cursos extracurriculares, para abordar temas de interés ciudadano.

*3. ¿Conoce al ICCPG dentro del sector justicia?*

Ningún estudiante del sexto semestre de periodismo jornada nocturna tiene conocimiento de la labor que realiza el ICCPG, por ello es importante la implementación de la estrategia para que sean conocidos y reconocidos.

En este apartado, la comunicación de masas debiera ser aplicada, para que la información que los periodistas recaben sea transmitida con veracidad y coherencia. Además, gracias a esta comunicación, la población puede llegar a conocer la existencia de organizaciones como el ICCPG.

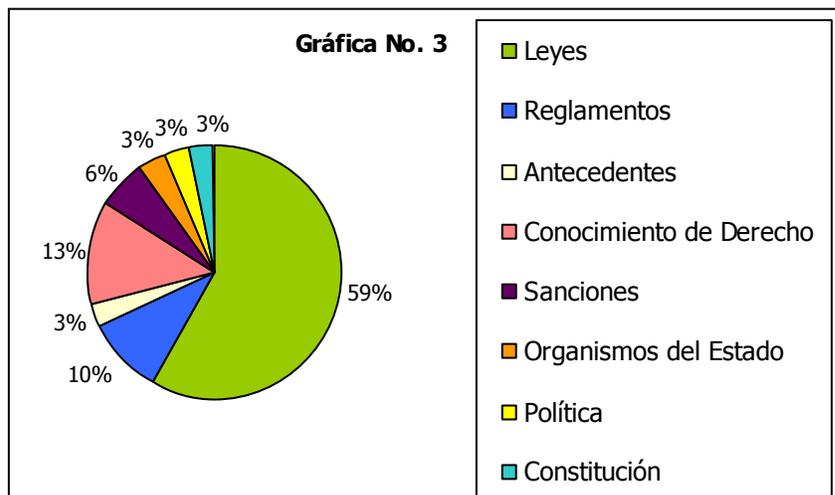
4. ¿Considera ejercer el periodismo en el sector justicia?



(Fuente: Elaboración propia)

El 42% de los estudiantes considera que podría ejercer el periodismo en el sector justicia, debido a que es un área de conocimientos profundos y poco explotada. Además, la población desconoce muchos aspectos relacionados con el tema, por ello, al ejercer en este ámbito, se puede dar voz a los que no la tienen. Sin embargo, el 54% no lo tiene como prioridad, porque es un tema muy arriesgado, existe corrupción y no es su campo de interés. Un 4% no lo indicó.

5. ¿Qué conocimientos considera que debe tener el periodista que ejerza en el sector justicia?



(Fuente: Elaboración propia)

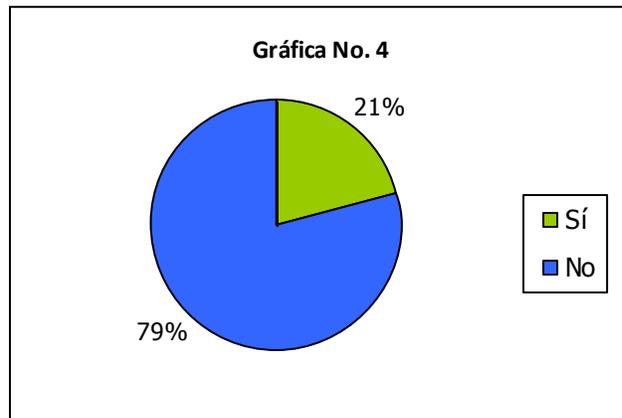
Los temas que proponen como prioridad para el periodista que ejerza en el sector justicia son: amplio conocimiento de las leyes (para qué sirven y cómo se aplican) y procesos relacionados con el tema; amplio lenguaje de términos técnicos para transmitir al pueblo una traducción de los mismos.

Otros conocimientos que debe poseer son: organización de las instituciones, contexto y función para la sociedad, finanzas, presupuestos, organismos del Estado, reglamentos y sobre todo conocer a fondo la Ley de Emisión del Pensamiento, la Constitución Política de la República y la Ley de Acceso a la Información Pública.

Hay que dar importancia a los temas que proponen, ya que será más fácil la capacitación y el interés de los estudiantes.

Es importante que no solamente se preparen sobre temas de seguridad y justicia, sino que conozcan la ética de un periodista y sea aplicada.

6. ¿Cree que los periodistas que ejercen en el sector justicia de nuestro país tienen la preparación adecuada?

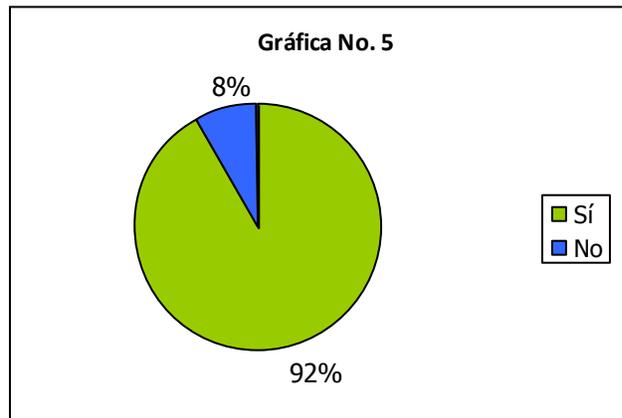


(Fuente: Elaboración propia)

El 21% de los estudiantes considera que algunos periodistas han estudiado maestrías en el extranjero y es por ello que cuentan con la preparación adecuada. Además, suponen que cada periodista se capacita para conocer a fondo los temas (por ello ejercen en el ámbito judicial), es decir, se han preparado de forma individual y no necesariamente han adquirido el conocimiento en la universidad.

El 79% indicó que los periodistas no están preparados para ejercer en el ámbito judicial porque la educación superior no se especializa en el tema específico. Este problema está relacionado con deficiencias en el hábito de la lectura y el poco o nulo conocimiento de las leyes.

7. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación del instituto?



(Fuente: Elaboración propia)

El 8% no está interesado en recibir capacitación del instituto. A pesar de no conocer sobre la labor del instituto, el 92% indicó que sí están dispuestos a recibir capacitación, ya que pretenden enriquecer su conocimiento sobre el sector justicia para llevarlo a la práctica al momento de terminar su carrera. Con esto se evidencia el interés por transmitir ética, veracidad y ser profesional para dar a conocer la información a la población.

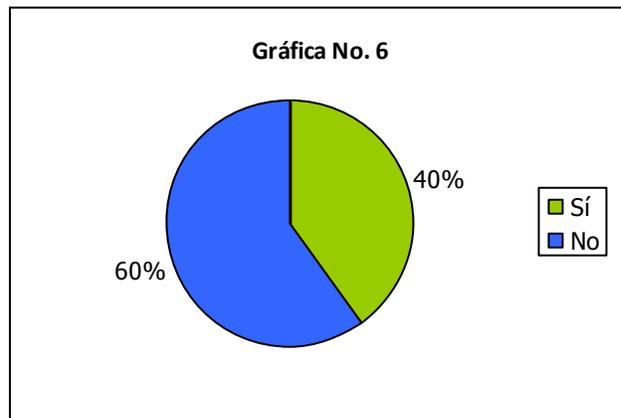
Indicaron los temas que les gustaría aprender:

- Leyes y forma adecuada de aplicarlas.
- Cómo relacionar el periodismo y la ley.
- Redacción de temas sobre justicia.
- Derecho, juicios y amparos.
- Procesos de justicia e interpretación de la ley.
- Sistema, historia y estructuras.
- Corte Suprema de Justicia, Corte de Constitucionalidad y Congreso.
- Libre emisión del pensamiento, código civil y penal.
- Derechos Humanos.

En general, los temas que tengan estrecha relación con justicia.

#### 4.2.2 Interpretación y comparación de datos de encuestas a periodistas de medios de comunicación escritos

1. ¿Conoce cuáles son los temas específicos que trata el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG)?



(Fuente: Elaboración propia)

Los periodistas encuestados cubren notas relacionadas con seguridad y justicia, sin embargo, la mayoría no conoce los temas específicos que el instituto maneja. El 40% que conoce su labor mencionó lo siguiente: es una institución que realiza investigaciones y capacitaciones en temas de justicia, política criminal y seguridad democrática. Además, se enfocan en jóvenes y adolescentes en conflicto con la ley penal.

Afirmaron conocer la labor del instituto, coinciden con los temas que el ICCPG maneja, por lo tanto, únicamente se requiere un mayor acercamiento para mejorar la comunicación de los medios con la institución, y sean apoyo para dar a conocer información de interés nacional.

2. ¿Con qué frecuencia recurre al instituto como fuente?

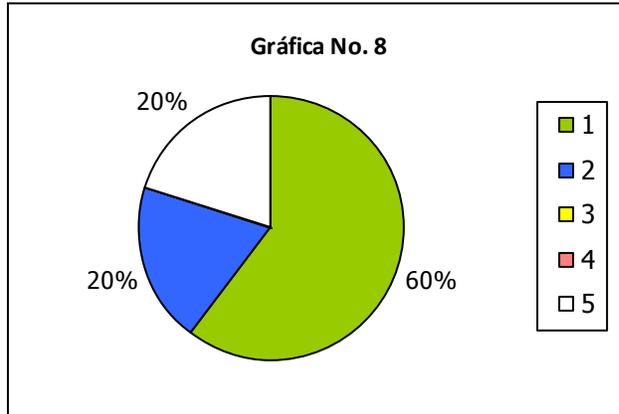


(Fuente: Elaboración propia)

El 60% indicó que toma al instituto como fuente eventualmente y el 40% indicó que nunca lo hace, lo cual indica que los periodistas deben ser tomados en cuenta frecuentemente para cubrir eventos, foros, y otras actividades.

Para que los periodistas prioricen al instituto, deberían mejorar la comunicación estratégica en el ICCPG, para que se tenga mayor acercamiento con los distintos medios de comunicación y se logre una cobertura inmediata.

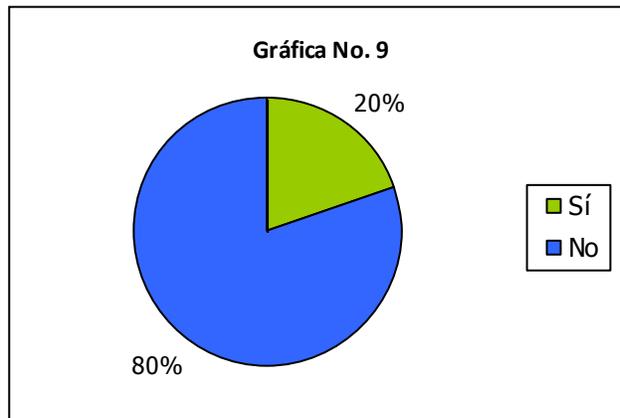
3. ¿En qué número de prioridad colocarías al ICCPG como fuente?



(Fuente: Elaboración propia)

La mayoría dio la puntuación más baja en prioridad al momento de tomar en cuenta como fuente al instituto. Consideran que no revelan el trabajo que realizan y en algunos casos pasan desapercibidos en sus funciones, o bien, se conoce muy poco. Sin embargo un 20% dio la mayor puntuación, porque consideran que son los expertos y manejan temas relacionados a casos penales.

4. ¿Considera que el ICCPG brinda acceso a periodistas a eventos, capacitaciones, entre otros?

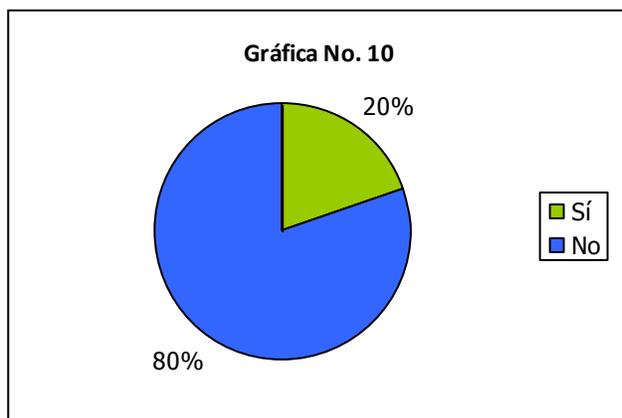


(Fuente: Elaboración propia)

El 80% de periodistas considera que no se les brinda acceso. El 20% indicó que sí.

Con esto, se evidencia la falta de comunicación que existe en ambas partes. Se debe mejorar la relación, para lograr informar a la población acerca de instituciones que se preocupan de velar que se lleven a cabo correctamente los procesos de seguridad y justicia en Guatemala.

5. ¿Es el instituto accesible a dar información?

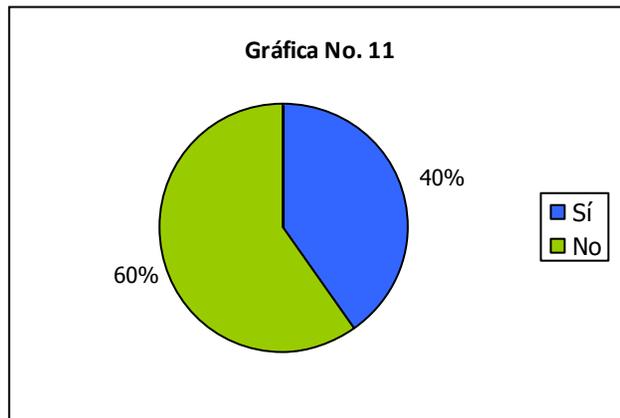


(Fuente: Elaboración propia)

El 80% indicó que el instituto no es accesible a dar información. El 20% considera que sí lo es. La razón es porque no existe un mayor acercamiento con los medios de comunicación.

Además, es importante la implementación de un departamento de comunicación dentro del ICCPG, lo cual facilitará la institucionalización y será más factible que los medios de comunicación recurran a un área específica de apoyo para la transmisión de información.

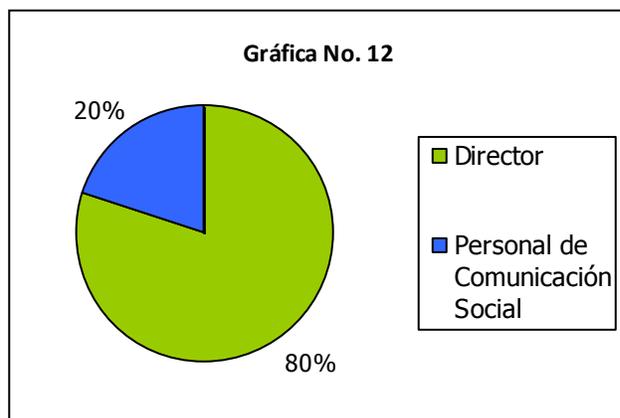
6. ¿Conoce el nombre del Director?



(Fuente: Elaboración propia)

El 60% de los encuestados indicó que sí conoce el nombre del director. El 40% restante respondió que no. Por esto es necesario involucrarlos dentro de las actividades que el ICCPG realiza, para que conozcan su labor específica y se les capacite en temas de seguridad y justicia.

7. ¿A quién del personal acude cuando toma como fuente al instituto?



(Fuente: Elaboración propia)

El 20% ha acudido específicamente con el director, ya que es la persona que está más familiarizada con los procesos y el ente principal del instituto. Se debería analizar la creación del departamento de comunicación social y así lograr un mayor acercamiento con la institución.

8. *¿Estaría dispuesto a recibir capacitación del instituto?*

Todos estarían dispuestos a recibir capacitación del instituto. Consideran necesario estar pendiente de las actividades y funciones que dicha institución tiene y maneja. También indican que es importante conocer las investigaciones sobre seguridad democrática que han realizado. Por último, es de ayuda para su retroalimentación en temas como: derecho relacionado al periodismo, Código Penal, amparos y Juzgados Penales y su labor.

9. *¿Estaría dispuesto a pertenecer a una base de datos para envío de boletines, eventos, notas, entre otros?*

Todos están dispuestos a pertenecer a una base de datos, para tener conocimiento de las actividades. Además facilita la comunicación y permite que se conozca el trabajo, estableciendo una coordinación para las entrevistas u otro material que se requiera.

#### **4.2.3 Interpretación y comparación de datos de entrevistas a Directores y Coordinadores del ICCPG**

*1. En general, ¿cómo considera que se encuentra el sector justicia en Guatemala?*

Los entrevistados consideran lo siguiente: Actualmente se mencionan las comisiones de postulación, por lo cual es importante que el sistema se cambie al tema de carrera profesional, es decir, una persona debe ingresar desde los estratos más bajos a las agencias de los sistemas de justicia, lo cual permitiría que conozca la institución, sabiendo la posición y retos que tiene. Además la calidad de funcionarios debe ser mejorada y debe limitarse a nombrar personas por intereses políticos. En este caso, el proceso de elección para Magistrados(as), Fiscal, Director(a) de la Defensa Pública y Director(a) del Sistema Penitenciario debe cambiar, ya que no es transparente y provoca el tráfico de influencias y clientelismo político, lo cual lamentablemente ha favorecido a la corrupción e impunidad.

*2. ¿Qué cambiaría del sector justicia en nuestro país? ¿Por qué?*

En la actualidad, el sistema de justicia en Guatemala está atravesando una crisis, debido a que no se elige a los mejores postulantes de altos niveles, lo cual provoca una cadena, en donde más adelante no puede exigirse que en niveles medios o bajos exista una mejor selección de personal.

Sin embargo, en relación a persecución criminal de delitos de lesa humanidad y crimen organizado, presenta avances importantes.

En relación al acceso a justicia para personas que pertenecen a los pueblos indígenas, el sistema de justicia aun tiene una deuda con la

realidad del país, ya que se niega a brindar un enfoque multicultural a la justicia penal, es decir, no se juzga de igual manera a un indígena como a un ladino, o bien, no se da la misma importancia. Con esto, se deja desatendida a un lado de la población, violentando así su derecho a la justicia.

*3. ¿Cómo funciona la comunicación en el ámbito judicial?*

Entre los distintos órganos de justicia hay muy poca coordinación, por lo cual se ha tratado de armonizar sus distintos sistemas de información, lo que permitiría un flujo más constante y mucho más fácil de la información; lamentablemente no ha sido posible.

Lo ideal es que entre todos se construya una misma base de datos, poniendo en común toda la información necesaria y de esta forma sea obtenida de un mismo lugar. Esto repercute en la comunicación hacia afuera, porque al tener los criterios unificados, existe una mayor posibilidad de brindar información correcta.

Muchas veces sucede que la información no es la misma, porque no todos cuentan con una estrategia de comunicación transparente y efectiva frente a la población, ocultando las debilidades, necesidades y propuestas.

*4. ¿Considera que la población guatemalteca tiene total interés sobre el ámbito judicial? ¿Por qué?*

El interés de la población respecto al ámbito judicial responde a dos aspectos: el sector al que se pertenezca y la coyuntura o estado de situación que se presente.

Además, se relaciona con la construcción de la ciudadanía. En Guatemala, no hay mucho interés por el tema de formación ciudadana, repercutiendo evidentemente en el interés por el tema

judicial. Existe la construcción de prejuicios que se alimentan muchas veces por los medios de comunicación.

El ICCPG mantiene un observatorio de justicia penal de adultos y del sistema penal juvenil, lo que permite posicionarme frente a las instituciones de ambos sistemas, como referente que con base en los hallazgos, propone el cambio social.

*5. ¿Cuál o cuáles considera deben ser las características que debe tener un periodista para ejercer dentro del sector justicia?*

Formación en materia de justicia, responsabilidad profesional, sensibilidad en materia de derechos humanos, objetividad, manejo de los temas y la terminología, independencia, capacidad de análisis, interés y motivación en materia de periodismo investigativo. Por último, tener conocimiento de las técnicas y herramientas periodísticas más adecuadas.

*6. ¿Considera que los periodistas cubren adecuadamente al sector justicia? ¿Por qué?*

Presentan deficiencias notorias, por ejemplo el uso de terminología inadecuada, un enfoque basado en populismo penal, el sesgo por cuestiones ideológicas, positivismo criminológico y el mal manejo de hechos relacionados con la justicia, lo cual provoca que la población no esté informada adecuadamente, generando que muchas veces la impunidad sea apoyada y se refuercen los estereotipos machistas, conservadores, racistas, o bien, presentar un linchamiento como una práctica indígena. Sin embargo, algunos sí cubren adecuadamente, sobre todo los periodistas que han pasado por procesos formativos y los que tienen lógica de formación en cuanto a herramientas de trabajo.

7. *¿Qué aspectos considera que debe mejorar el periodista que cubre el sector justicia?*

Procesos formativos sobre el funcionamiento del sector justicia, formación ética en el abordaje de temas relacionados con grupos vulnerables, profundizar en su investigación periodística, integrar en su trabajo el enfoque de derechos. Respetar el principio de inocencia, a través de evitar la difusión de la imagen de las personas aprehendidas. Promover la prevención del delito y la cultura de paz, por medio de su actividad periodística.

8. *¿Cómo es la relación de los medios de comunicación con el instituto?*

Existe buena relación con los medios de comunicación, ya que se ha tenido invitaciones para participar en distintos programas radiales y televisivos, con el fin de tratar diferentes aspectos de seguridad y justicia, sobre todo cuando se ha presentado uno o varios hechos relacionados al tema. Sin embargo la relación podría mejorarse. La idea del instituto es que sea una fuente permanente de consulta, porque son de las pocas instituciones a nivel nacional que abordan el tema de justicia con enfoque de derechos humanos y proporcionan un análisis que pueda hacer esa contención.

9. *¿Qué importancia considera que tiene la comunicación estratégica a nivel general y dentro del instituto?*

Para el ICCPG, la comunicación tiene una función sobre todo de hechos políticos, ya que por medio de un adecuado mensaje comunicacional, se puede incidir positivamente en la opinión pública.

La comunicación estratégica es hacia donde el instituto debe transitar, debido a que actualmente es dependiente, es decir que se tiene contacto con periodistas de distintos medios, pero no se mantiene una comunicación constante con quienes cubren el tema de seguridad y justicia.

Posicionar la visión y misión institucional es otro reto, porque permitirá visibilizarse aún más, como una institución especializada que aborda temas específicos.

*10. ¿Cómo es aplicada la comunicación estratégica dentro del proceso penal juvenil?*

El sistema penal opera bajo determinados prejuicios sociales, que se exageran cuando las personas tienen alguna condición de vulnerabilidad. Desafortunadamente persiste la idea de estigmatizar y criminalizar a los adolescentes, especialmente en medios televisivos, por lo cual los medios de comunicación deben tomar mayor conciencia sobre la responsabilidad que tienen de respetar los derechos de los adolescentes que están presentándose.

A nivel institucional, se ha avanzado, ya que existe un Convenio de Cooperación entre el ICCPG y la Dirección de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual ha favorecido las convocatorias dirigidas a profesionales de las ciencias de la comunicación, con el objetivo de promover foros, seminarios, diplomados, conferencias de prensa y congresos sobre justicia penal juvenil. Este convenio ha logrado convocatorias exitosas y que la participación de periodistas enriquezca las distintas acciones.

## CAPÍTULO V

### 5. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA (ICCPG)

- **Antecedentes:** En el año 2008 se llevó a cabo una serie de intervenciones con el fin de dar una imagen positiva del instituto. Se realizó una estrategia dirigida a la sostenibilidad de la misión institucional. Gracias a esto, se logró dar inicio al proceso de reposicionamiento, el cual incluyó la renovación de la imagen institucional, y así fue posible su divulgación por medio de la distribución de afiches y trifoliales.
- **Objetivo:** El fin de la estrategia de comunicación, es fortalecer la imagen institucional, la cual permita un mayor posicionamiento del instituto.
- **Plan:** Con la información obtenida con los instrumentos de recogida de datos, se establecieron las intervenciones más adecuadas, que permitan un acercamiento permanente de periodistas y estudiantes de derecho y periodismo, en conjunto con miembros del ICCPG.
- **Recursos:**
  - ✓ **Humanos:** Estudiantes de periodismo, estudiantes de derecho, miembros del instituto, periodistas de medios escritos, miembros de radio universidad.
  - ✓ **Económicos:** El presupuesto se planteó de acuerdo a cada una de las intervenciones sugeridas.
  - ✓ **Tecnológicos:** Computadora, investigación en la red, celular, impresora, grabadora, fotocopidora, USB, utilización de redes sociales.

Al encontrarse con este tipo de estrategia se plantea una serie de intervenciones que ayuden a lograr que la imagen institucional se fortalezca y conformar de forma aplicada, un concepto claro sobre la misión, visión y objetivos de la institución. Es por ello que se presentan las siguientes:

<b>INTERVENCIÓN SUGERIDA</b>	<b>MEDIO A UTILIZAR</b>	<b>OBJETIVO A ALCANZAR</b>	<b>GRUPOS A LLEGAR</b>
<b>Creación departamento de comunicación</b>		Facilitar el canal de comunicación entre periodistas y miembros del ICCPG.	Población en general, estudiantes de comunicación y derecho, medios de comunicación.
<b>Audiovisual pena de muerte</b>	TV abierta, por cables, canal de Youtube, Facebook, Twitter.	Posicionar la postura del instituto con relación a la pena de muerte.	Población en general, opinión pública, estudiantes.
<b>Capacitación periodismo judicial</b>	Capacitación	Capacitar a futuros periodistas.	Periodistas activos y estudiantes de comunicación de la USAC
<b>Derechos humanos y política criminal (foros)</b>	Foros	Capacitar en el área de derechos humanos y políticas criminales, así como generar alianzas con los medios de comunicación a través de su personal.	Periodistas activos, columnistas y editores.
<b>Ring backtone</b>	Telefonía Móvil (Tigo)	Intervención regional para informar, concientizar y generar cambio en el sistema de justicia en las localidades.	Líderes locales, sociedad civil, municipalidades, centros educativos y de salud en instancias de justicia a nivel regional.
<b>Promocionales a estudiantes</b>	Activaciones BTL - talleres, foros, universidades.	Posicionar al instituto como una fuente de investigación, información y capacitación de profesionales del derecho.	Estudiantes de derecho.
<b>Redes sociales (Facebook y Twitter)</b>	Internet	Informar acerca de la existencia del ICCPG y su incidencia en el área política criminal y derechos humanos. Ente promotor de procesos de investigación,	Población en general, medios de comunicación, estudiantes de todas las universidades del

		capacitación, asesoría y divulgación para contribuir a la construcción de un movimiento de pensamiento y acción político-criminal. Conocer sus logros en materia de justicia penal, seguridad y derechos humanos, así como una fuente de información permanente.	país.
<b>Página web</b>	Internet	Promover el enriquecimiento académico de la población en general, medios de comunicación, así como de estudiantes de derecho, por medio de documentos descargables como: tesis, libros, investigaciones, informes, reportes y estadísticas.	Población en general, estudiantes de derecho.
<b>Micro programas de radios</b>	Radio	Cápsulas de información e interacción de temas relacionados a la política criminal.	Población en general, estudiantes de derecho.
<b>Desayunos informativos con periodistas</b>	Conferencias y capacitaciones previas de 1 hora.	Capacitar a periodistas activos en materia política criminal y derechos humanos.	Periodistas de los medios.
<b>Impresos</b>	Prensa	Dar a conocer al instituto a población en general.	Posicionar la imagen del instituto.

- **Creación de departamento de comunicación:** Se sugiere crear un ente encargado de facilitar la información a medios, estudiantes y personal que así lo requiera, para que exista un mejor canal de comunicación. Se propone que sean tomados en cuenta estudiantes de la ECC.
- **Audiovisual Pena de Muerte:** Se presenta un material audiovisual que se sugiere sea de 5 a 10 minutos, en el cual se establece la posición del ICCPG con respecto a la pena de muerte. El material se difundirá por los medios masivos entre ellos: tv abierta, por señal de cable y en las redes sociales como YouTube, Facebook y Twitter. Con lo anterior se pretende

lograr que la población en general, estudiantes, medios de comunicación y opinión pública conozcan la posición y el ideal del ICCPG y generar en el colectivo social un tema de debate.

- **Capacitación Periodismo Judicial:** Esta intervención de capacitación se establece como un proceso para el tratamiento de la información judicial, dirigida a futuros periodistas.

Esto deberá realizarse de manera permanente, tomando en consideración que se llegará a estudiantes de periodismo; siendo el primer objetivo de capacitación los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala, mediante un convenio firmado entre el ICCPG y la ECC.

Estas capacitaciones no serán exclusivamente para esta casa de estudios, ya que se pretende tener presencia en las universidades privadas en donde la carrera de periodismo tenga presencia.

La ventaja que presenta, es que muchos de los estudiantes de la ECC USAC están a favor de recibir capacitación, lo cual en un futuro permitirá que las notas que publiquen sean beneficiosas y estructuradas con claridad, ética y respetando las leyes, derechos y obligaciones.

- **Derechos Humanos y Política Criminal (Foros):** La intervención de foros se realizará bajo el enfoque de los derechos humanos y política criminal, en donde se pretende capacitar a periodistas activos, columnistas y editores con el fin de crear y generar alianzas con los medios de comunicación bajo la línea que le dará un posicionamiento al ICCPG. Lo positivo es que varios periodistas que cubren el ámbito judicial están dispuestos a participar, tanto en capacitaciones como en pertenecer a una base de datos del instituto,

con el fin de tener mayor información sobre los procesos que llevan a cabo y así generar mayor cobertura.

- **Ring backtone:** Esta intervención utiliza telefonía celular que, al ser un instrumento de uso cotidiano y que en la población es un medio de comunicación de persona a persona, es ideal para lograr el componente CONOCER ya que consiste en que al marcar a una persona que utilice al operador TIGO un mensaje de 12 segundos es escuchado con lo cual se genera un mensaje masificado. Con esto se logrará concientizar y generar cambios en el sistema de justicia en las localidades al ser una intervención que se puede estratificar por departamento, estudios, sexo, edad, etc. Se pretende llegar a líderes locales, sociedad civil, centros educativos, instancias que se involucran en los temas de política criminal y derechos humanos.

- **Promocionales a estudiantes:** La intervención tiene como objetivo posicionar al ICCPG como una fuente de investigación, información y capacitación a futuros profesionales como a profesionales del derecho. Estos promocionales se denominan utilitarios\*.

\*Se establece el término “*utilitario*” como: un objeto que contiene logotipo de la institución, información básica, dirección electrónica, dirección física, pagina web, direcciones en redes sociales, misión, visión y objetivos del ICCPG a la población que pretendemos llegar, en este caso, el principal grupo objetivo son los estudiantes de ciencias jurídicas y sociales y profesionales del derecho.

Como ejemplos de los promocionales utilitarios sugeridos están: separadores, lapiceros, indicadores de leyes, bolsón o bolsa porta leyes.

- **Redes sociales:** Siendo las redes sociales una forma efectiva para comunicar y hacer llegar mensajes a grupos establecidos, se pretende

utilizar Facebook, Twitter, YouTube, con el objetivo de informar acerca de la existencia del ICCPG y su incidencia en el área política criminal y derechos humanos, como ente promotor de procesos de investigación, capacitación, asesoría y divulgación para contribuir a la construcción de un movimiento de pensamiento y acción político-criminal, de igual manera dar a conocer logros en materia de justicia penal, seguridad y derechos humanos, así como una fuente de información permanente, que llegará a la población en general, medios de comunicación, estudiantes de todas las universidades del país.

Esta intervención se recomienda realizarla bajo un uso diario, su mantenimiento requiere que periódicamente la información sea actualizada y sea de interés para los grupos que las visita. Por ello es importante que el administrador sea una persona con capacitación tanto técnica como de conocimiento del manejo de concepto para un uso correcto de ellas.

- **Página web:** Esta intervención está íntimamente relacionada con las redes sociales, ya que también necesita una actualización periódica de temas de interés para los grupos a los cuales se dirige como la población en general y estudiantes de derecho. Esto se suma a la descarga de documentos de investigación, intercambio de información entre los usuarios y los links para visitar Facebook, Twitter y YouTube del ICCPG desde la página web.
- **Micro Programas de radio:** Es un complemento para el programa de radio con el que actualmente cuenta el ICCPG en Radio Universidad. Consiste en pequeñas cápsulas no mayores de 3 minutos pregrabadas. Deberán ser utilizadas como información e interacción de temas de la programación. Está dirigido a la población en general y radioescuchas. Es importante que se sistematice el programa, ya que no cuentan con una producción

estructurada, por lo cual se propone la creación de un guión, el cual sea de ayuda para la preparación de cada intervención en la radio.

- **Desayunos informativos con periodistas:** Estos desayunos van dirigidos a los periodistas activos con el fin de capacitarlos, utilizándolos como una herramienta básica para hacer relaciones públicas, generando una interrelación y con ello establecer relaciones de cordialidad entre los editores, periodistas y el ICCPG para la construcción de la institucionalidad.
- **Impresos:** Para esta intervención se utilizará la prensa y el fin es dar a conocer al ICCPG a la población en general de manera atractiva visual, para la convocatoria de foros, actividades o bien posicionamiento institucional, que tendrá que contener la dirección física y electrónica, redes sociales, teléfono para contactar y de esta manera establecer una relación con la población en general.

### **5.1 Manejo de medios**

Se realizó un análisis del monitoreo de medios en el periodo del mes de marzo al mes de junio, con el fin de establecer un mapeo sobre las variables de los medios impresos que cubren al ICCPG y con esto generar ideas que ayuden desde esta línea a una mejor utilización del recurso, a qué medio y a quiénes generar intervención.

Para ello se utilizará como un recurso clave convocar a los desayunos a los periodistas que mayor cobertura han dado en cada uno de los medios.

## 5.2 Propuesta de comunicación

### Desayunos informativos con periodistas

La finalidad de estos desayunos es lograr generar la interacción entre el ICCPG y los periodistas, con el objetivo de fortalecer y empezar en la dirección de formular acciones para el trabajo de periodismo judicial, con un enfoque de cordialidad y amistad. Con esto se establece la metodología de hacer llamados a los periodistas y medios de comunicación a desayunos en donde se realice una capacitación de forma participativa como mesa debate. El tiempo para estas no deberá exceder de una hora, debido al horario ajustado de los periodistas.

## 5.3 Construcción de mensajes clave en todas las intervenciones

Se estableció una construcción de mensajes clave, los cuales son tomados con el fin de ser en las intervenciones los constructores de la redacción de divulgación y publicitaria.

### Mensajes clave

- Institución con más de 20 años en el país.
- Institución que vela por la correcta aplicación de la ley en materia penal.
- Institución que busca que la población conozca y se involucre en el acontecer del quehacer penal en Guatemala.
- **La pena de muerte:** La pena de muerte es contraria al derecho a la vida y la consolidación de la democracia y el estado derecho.
- **Independencia de las instituciones:** Las instituciones de justicia deben investigar, juzgar y castigar los delitos graves sin importar de quien se trate. La independencia de las instituciones es fundamental en la lucha contra la impunidad.
- **CICIG:** El trabajo de la CICIG debe dejar capacidad instalada en las instituciones de justicia para cambiar la impunidad.

- **Política de seguridad:** El Estado de Guatemala debe tener una política de seguridad respetuosa de los derechos humanos y efectivos para proteger a la persona, su integridad y sus bienes.
- **Política criminal:** El Estado debe combatir el crimen de manera efectiva y garantizar el respeto de los derechos fundamentales.
- **Policía de investigación criminal:** Guatemala necesita una policía profesional y especializada en investigación criminal que esclarezca los delitos y contribuya a una justicia pronta y cumplida.
- **Crimen organizado/narcotráfico:** Guatemala necesita depurar y fortalecer sus instituciones de seguridad y de justicia para combatir en un esquema democrático el crimen organizado.
- **Violencia de género:** Las instituciones de justicia no deben ser indiferentes ante la violencia contra las mujeres, ni reproducir desde el Estado la discriminación que sufren.
- **Limpieza social/linchamientos:** Los linchamientos y la limpieza social constituyen asesinatos o ejecuciones extrajudiciales, nada las justifica y deben ser sancionadas por el sistema de justicia.

### **Elementos mandatorios**

Los anteriores mensajes clave van estructurados desde la perspectiva de una serie de líneas mandatorias propias del ICCPG que se proponen, estos son:

- Tema pena de muerte
- Periodismo judicial
- Derechos humanos y política criminal
- Programas para la justicia penal y seguridad juvenil
- Eficacia y transparencia
- Métodos de resolución de conflictos
- Personas privadas de libertad

#### 5.4 Base creativa

Se propone una base creativa con el fin de tener una misma línea direccional para todas las intervenciones que en comunicación y divulgación proponga el ICCPG. Para la construcción de esta línea direccional creativa se toman en consideración los mensajes clave, elementos mandatorios antes mencionados y con esto se genera una estructura que involucra:

- **Ciencias penales:** Leyes penales, derechos humanos, asesoría penal, eficacia al sistema de presidios, juventud y prevención de la violencia.
- **La pretensión institucional:** Generar opinión pública, establecer un enfoque hacia la población como ente especializado en materia penal.
- **Grupos Objetivos que se establecieron:**
  - ✓ **Estudiantes:** se verán identificados por la investigación del ICCPG.
  - ✓ **Profesionales:** con los cuales se pretende establecer interés en las investigaciones y prestigio del ICCPG.
  - ✓ **Población en general:** se verá afectada por los sucesos, y prestigio del ICCPG.
  - ✓ **Medios de comunicación:** serán atraídos por los sucesos, el prestigio, la información y las investigaciones que del ICCPG se generen.

Los medios a utilizar para llegar a la población para que se logre el objetivo de los componentes **CONOCER** y **APLICAR** son:

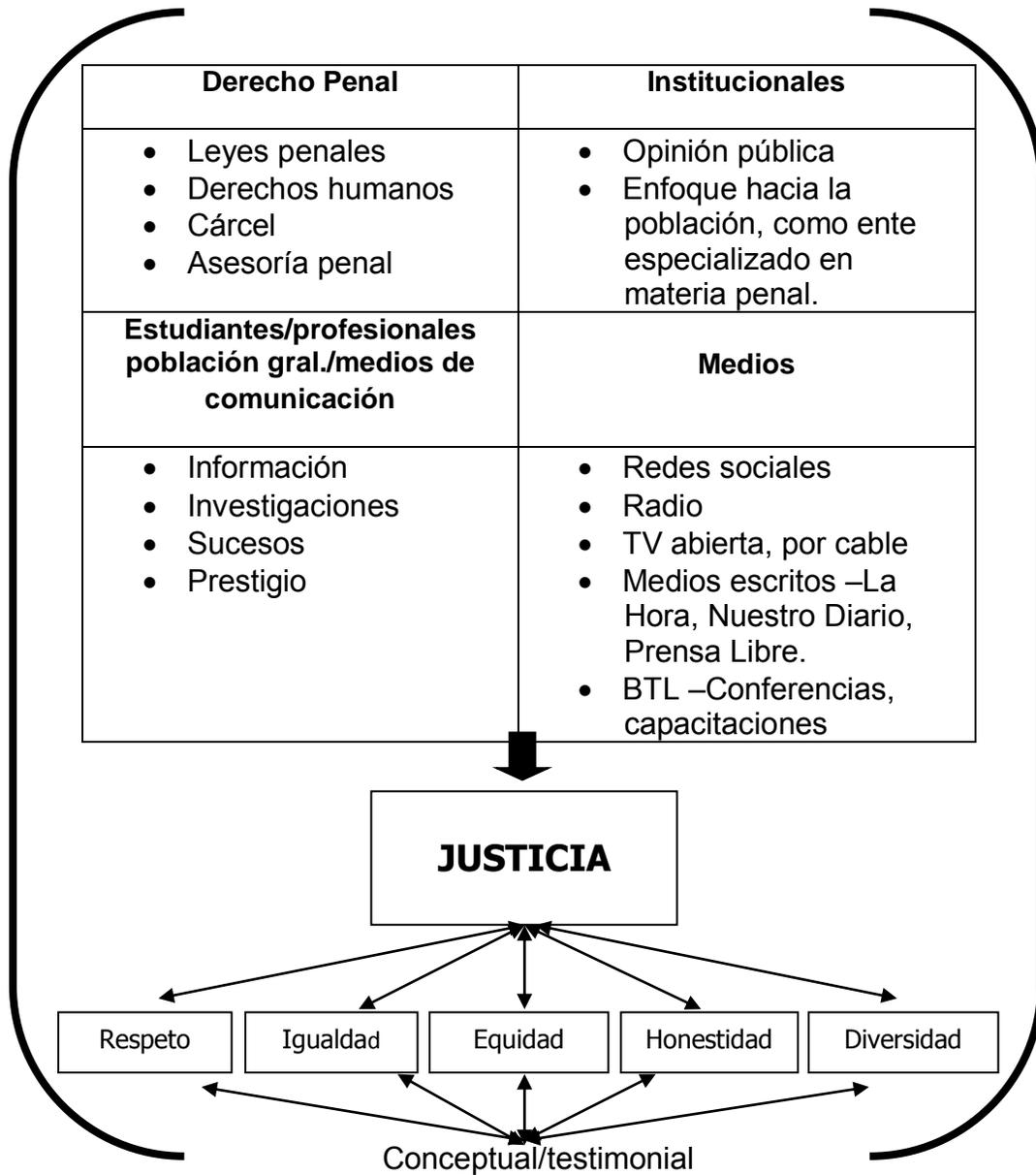
- ✓ Redes sociales
- ✓ Radio
- ✓ TV
- ✓ Medios escritos
- ✓ Conferencias
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Desayunos.

Con esta estructura se crea un concepto general o paraguas **JUSTICIA**. Este concepto entendido desde los subtemas que lo componen como son **EL RESPETO, IGUALDAD, EQUIDAD, HONESTIDAD, DIVERSIDAD**; estos con un estatus en el cual se generan los mensajes creativos, para comunicar las intervenciones, los cuales tendrán un tratamiento que se producirá por **TESTIMONIALES**. Esto se establece como los testimonios de las instituciones, de las personas que tienen o tuvieron relación con el ICCPG, quienes darán referencia del concepto JUSTICIA integrado por sus componentes.

El otro tratamiento que se le dará será **CONCEPTUAL** esto entendido en que, se producirán los mensajes bajo una línea diferente a los testimonios y se establecerán como una manera institucional.

A continuación se presenta el esquema de la base creativa:

### 5.4.1 Esquema de base creativa



## 5.5 Desarrollo de campaña y temporalidad

La campaña se desarrollará mediante la temporalidad que cada intervención requiere, es por ello que se dispone de dos temporalidades, una INMEDIATA que por su ejecución puede ser de manera instantánea. Dentro de esto se busca que se pueda arrancar con los recursos que se disponen en su momento, con el entendido que estos deben estar alimentados de forma constante de información para que su efecto genere lo que su objetivo establece.

La temporalidad MEDIATA es en la que se desarrollará la campaña, se establece por que sus intervenciones requieren una producción que lleva consigo mayor tiempo o bien su divulgación, requiere ese tiempo para su efecto, esto en el entendido que tiene una secuencia cíclica para las intervenciones.

Cuadro de las intervenciones sugeridas en ambas temporalidades: MEDIATAS-INMEDIATAS.

<b>MEDIATOS – CICLICOS</b>	<b>INMEDIATOS – ALIMENTACIÓN CONSTANTE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación</li><li>• Foros</li><li>• Conferencias</li><li>• Televisión</li><li>• Radio</li><li>• Prensa</li><li>• Ring backtone</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facebook</li><li>• Twitter</li><li>• Youtube</li><li>• Página Web</li></ul>

## 5.6 Componentes

Los componentes se manejan en dos puntos uno llamado CONOCER que utiliza los medios de comunicación masiva (ATL), en donde se logrará que los grupos objetivos tengan el conocimiento del ICCPG y ese conocimiento sea llevado al componente APLICAR que utiliza medios alternativos (BTL), esto lo que generará es un tráfico de instituciones, población en general, estudiantes y medios de comunicación hacia el ICCPG, y aplicará las acciones establecidas en el componente conocer.

Con esto se logrará cumplir el objetivo de formar la institucionalización del ICCPG.

Cuadro detallado de los medios a utilizar en componentes CONOCER-APLICAR.

<b>CONOCER</b>	<b>APLICAR</b>
<b>ATL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Radio</li><li>• TV</li><li>• Prensa</li><li>• Ring backtone</li><li>• Micro programas</li></ul>	<b>BTL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Facebook</li><li>• Twitter</li><li>• Página web</li><li>• Capacitaciones*</li><li>• Conferencias*</li><li>• Foros*</li></ul>

**Equipo necesario para grabación de conferencias / capacitaciones / foros:**

**Componente APLICAR**

- Computadora-laptop
- Cañonera
- Cámara de video
- Cámara de fotos
- Equipo de audio

## CONCLUSIONES

- En la estrategia planteada se utilizarán todos los medios de comunicación posibles, para hacer llegar la información a la población que cuenta con mayor acceso a estos, así como a aquellos que están en sectores más pequeños y alejados, tomando como base: la justicia, igualdad, honestidad, diversidad y el respeto, las cuales son características que el instituto practica para analizar la aplicación de la justicia de forma correcta.
- La estrategia propuesta se realizó gracias a las respuestas por parte de miembros del instituto, estudiantes de periodismo y periodistas activos, la cual fue planteada de acuerdo a las necesidades que tiene el ICCPG. En esta se sugieren determinadas intervenciones que facilitarán la comunicación externa en la institución.
- La finalidad de la estrategia, es divulgar de mejor forma la labor que el instituto realiza, para que no solamente sea conocida, sino además se tenga en cuenta el respeto por los derechos de los adolescentes y adultos en conflicto con la ley penal y la forma correcta de aplicar justicia, respetando totalmente los derechos humanos, tomando en cuenta a todos los sectores de la población guatemalteca.
- En el diagnóstico planteado se da a conocer que existe relación con los medios de comunicación, sin embargo podría mejorar. Por ello se propone un desayuno con periodistas que permitirá un contacto más estrecho con distintos medios. Además, se logrará que los futuros periodistas estén totalmente preparados, incluyendo a estudiantes de universidades privadas. Por otro lado, la participación activa de los miembros del instituto en programas de radio, lo cual logrará un mayor acercamiento con la población y posicionamiento de la institución.

## RECOMENDACIONES

- Se requiere de la utilización de medios masivos así como BTL, lo cual deberá ser aplicado de manera que cubra las necesidades por las que el instituto esté pasando. Es decir, utilizar el medio adecuado, en el momento adecuado, no olvidando los valores que el instituto posee y desea conservar.
- Es importante que la estrategia sea aplicada tal como se planteó ya que permitirá el éxito de la institucionalización. Además, es vital que los convenios con la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala continúen, para formar futuros periodistas preparados en el ámbito judicial y capaces de llevar a cabo análisis profundos sobre los problemas sociales y políticos.
- Debe existir participación por parte de los miembros activos del instituto, quienes son los mejores postulantes para explicar los procesos penales y de justicia, no olvidando el respeto los derechos humanos.
- A partir de la aplicación de la estrategia, se recomienda crear un departamento de comunicación que sea el enlace entre periodistas y el instituto, y de esta manera se logre completar los procesos formativos y de divulgación. Además, tener un mayor contacto y acercamiento con estudiantes de periodismo, para que se interesen más sobre el tema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS:

1. Acevedo Ibáñez, Alejandro; Alba Florencia A. López Martín (1986). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México: Limusa.
2. Benito, Ángel. (1991). *Diccionario de Ciencias y Técnicas de la Comunicación*. Madrid: Ediciones Paulinas.
3. Berlo, David K. (2000). *El Proceso de la Comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
4. De la Mota, Ignacio H. (1994). *Enciclopedia de la Comunicación*. México: Noriega Editores.
5. Garza Mercado, Ario. (2007). *Manual de Técnicas de Investigación para estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades*. México : Biblioteca Daniel Cosío Villegas.
6. Icart Isern , Maria Teresa . (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona, España: Edicions Universitat Barcelona.
7. León, Alma Berta. (2005). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional* . México: Limusa.
8. Massoni, Sandra. (2007). *Estrategias: Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*. Argentina: Homo Sapiens Ediciones.
9. Mortensen, David. (1978). *Comunicación: El Sistema Intrapersonal*. Buenos Aires, Argentina: Tres Tiempos S.R.L.
10. Rojas, Niño. (1985). *Los procesos de comunicación y el lenguaje*. Bogotá: Eco Ediciones.
11. Saíinz, José María. (2010). *El plan estratégico en la práctica*. España: ESIC.
12. Scheinsohn, Daniel. (2011). *El poder y la acción*. Argentina: Granica S.A.
13. Tironi, Eugenio. (2011). *Comunicación estratégica*. Chile: Aguilar Chilena de Ediciones S.A.

14. Tuson, Jesús. (2003). *Introducción al Lenguaje*. Aragón, España: UOC. 184p.

TESIS:

15. Alegría Herrera, Oscar René. (2003). *Propuesta de estrategias comunicacionales internas y externas para crear una imagen positiva del ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala*. (Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala, Guatemala.
16. Escobar Quevedo, Daniel Oswaldo. (2013). *Estrategia de Comunicación Externa para promover ingreso de aficionados a los partidos de Club Universidad*. (Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala, Guatemala.
17. Lemus Guevara, Ingrid Viviana. (2011). *Propuesta de Comunicación para el Movimiento Juvenil Aj Tzuk*. (Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala, Guatemala.
18. López Rivera, Juan José. (2013). *Propuesta de Estrategia de Comunicación externa para Museo Miraflores. Guatemala*. (Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala, Guatemala.
19. Tello de la Fuente, Lidia Guadalupe. (2011). *PROPUESTA DE ESTRATEGIA PARA LA DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA DEL INSTITUTO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA AGRÍCOLAS Promoción de la siembra de semillas mejoradas*. (Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala, Guatemala.

## E-GRAFÍA:

20. Centro Virtual Cervantes. (1997). CVC. España. Recuperado de [www.cvc.cervantes.es](http://www.cvc.cervantes.es)
21. Fernández, E. (2014). *Creación de la Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala. Compromiso con la Justicia y la Paz*. Guatemala. Diario de Centro América. Recuperado de <http://wikiguate.com.gt/politica-criminal-democratica-del-estado-de-guatemala/>
22. ICCPG. (2012). *Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala*. Recuperado de [www.iccpg.org.gt](http://www.iccpg.org.gt)
23. Perez, Areli. (2011). *Blogspot.com*. Recuperado de <http://areliperezlopez.blogspot.com/2011/09/la-comunicacion-externa-y-interna.html>
24. Sastre Peláez , Francisco Luis. (2006). *Enciclopedia y Biblioteca de Economía EMVI*. Eumednet. Recuperado de <http://www.eumed.net/>

# ANEXOS

## Anexo 1

### Modelo de Encuesta



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



#### Encuesta para estudiantes del sexto semestre de Periodismo/Jornada Nocturna

A continuación encontrará 7 preguntas. Pedimos a usted responder a esta entrevista con la mayor veracidad ya que es completamente anónima.

Género:  F  M

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

1. Conoce o no ¿cuál es la función de un periodista en el sector justicia?

Sí  No

Explique

---

---

2. ¿Considera importante implementar dentro de los cursos temas relacionados con el sector justicia?

Sí  No

¿Por qué?

---

---

3. ¿Conoce al ICCPG dentro del sector justicia?

Sí       No

Si su respuesta es sí, ¿qué conoce sobre el instituto?

---

---

4. ¿Considera ejercer el periodismo en el sector justicia?

Sí       No

¿Por qué?

---

---

5. ¿Qué conocimientos considera que debe tener el periodista que ejerza en el sector justicia?

---

---

6. ¿Cree que los periodistas que ejercen en el sector justicia de nuestro país tienen la preparación adecuada?

Sí       No

¿Por qué?

---

---

7. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación del instituto?

Sí       No

Si su respuesta es no, ¿por qué?

---

---

Si su respuesta es sí, ¿sobre qué temas?

---

---

## Anexo 2

### Modelo de Encuesta



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



#### Encuesta para Periodistas de Medios de Comunicación Escritos

Nombre: \_\_\_\_\_  
Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_  
Medio al que pertenece: \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce cuáles son los temas específicos que trata el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG)?

Sí       No

¿Cuáles?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Con qué frecuencia recurre al instituto como fuente?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿En qué número de prioridad colocaría al ICCPG como fuente?

1     2     3     4     5

¿Por qué?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que el ICCPG brinda acceso a periodistas a eventos, capacitaciones, entre otros?

Sí       No

¿Cuáles?

---

---

5. ¿Es el instituto accesible a dar información?

Sí       No

6. ¿Conoce el nombre del Director?

Sí       No

¿Cómo se llama?

---

7. ¿A quién del personal acude cuando toma como fuente al instituto?

---

8. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación del instituto?

Sí       No

Si su respuesta es no, ¿por qué?

---

---

Si su respuesta es sí, ¿sobre qué temas?

---

---

9. ¿Estaría dispuesto a pertenecer a una base de datos para envío de boletines, eventos, notas, entre otros?

Sí       No

¿Por qué?

---

---

## Anexo 3

### Modelo de Entrevista



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



#### Entrevista para personal de “Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG)”

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

1. En general, ¿cómo considera que se encuentra el sector justicia en Guatemala?
2. ¿Qué cambiaría del sector justicia en nuestro país? ¿Por qué?
3. ¿Cómo funciona la comunicación en el ámbito judicial?
4. ¿Considera que la población guatemalteca tiene total interés sobre el ámbito judicial? ¿Por qué?
5. ¿Cuál o cuáles considera deben ser las características que debe tener el perfil de un periodista para ejercer dentro del sector justicia?
6. ¿Considera que los medios cubren adecuadamente al sector justicia? ¿Por qué?
7. ¿Qué aspectos considera que debe mejorar el periodista que cubre el sector justicia?

8. ¿Cómo es la relación de los medios de comunicación con el instituto?
  
9. ¿Qué importancia considera que tiene la comunicación estratégica a nivel general y dentro del instituto?
  
10. ¿Cómo es aplicada la comunicación estratégica dentro del proceso penal juvenil?