

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE PERIODISMO

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PERIODISMO SOCIAL.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SECCIÓN DE ROBOS Y HURTOS DEL OIJ SOBRE LA COMUNICACIÓN EXTERNA.

ESTUDIANTE: ROY RUIZ VARGAS

TUTOR: WILSON ROJAS HERRERA

SEDE ARANJUEZ

MARZO, 2018

Agradecimiento

Quiero agradecer profundamente a Dios que me da las fuerzas, a la Virgen María que siempre ha estado intercediendo por mí incansablemente.

Quiero agradecer infinitamente a Oscar Dondi Núñez, quien tenía años de estar impulsándome para que concluyera esta etapa mi vida, fue el responsable de sacarme de esa zona de confort, sin su impulso, su ayuda, sus consejos, oraciones y su disposición esto no hubiera sido posible. Gracias Barti.

Debo agradecer también a mis jefes, el Lic. Eddy Rojas Abarca, al Lic. Rafael Rojas López y a mi gran amiga Paula Mora Maltés, quién es en este tiempo de trabajo de esfuerzo y dedicación han estado conmigo colaborando en todo lo que les fue posible, no tengo palabras para agradecer lo mucho que han hecho por mí en esta etapa.

Y quiero agradecer a todas aquellas personas que de una otra manera han estado conmigo ayudando colaborando con esta meta, a Tere por haberme ayudado en la parte visual de la estrategia de comunicación, sin tu ayuda eso no habría quedado tan bonito, te debo una.

Y a todos aquellos amigos que han tenido la comprensión y han sido un apoyo con sus palabras u oraciones en una etapa realmente importante en mi vida.

Gracias

Contenido

Tribunal examinador.....	1
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Revisión filológica.....	8
Declaración Jurada.....	9
Contenido.....	10
Tablas.....	12
Figuras.....	13
Resumen Ejecutivo.....	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	15
Planteamiento del Problema.....	15
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos específicos.....	17
Justificación.....	17
Antecedentes.....	20
Proyecciones.....	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO O MARCO DE REFERENCIA.....	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	53
Enfoque.....	53
Diseño/Método.....	55
Muestra de la Investigación.....	57
Variables o Unidades de Análisis.....	58
Instrumentos.....	60
Proceso para la recolección de datos.....	63
Método de análisis.....	65
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	67
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
CAPÍTULO VI PROPUESTA DE COMUNICACIÓN.....	115

Referencias.....	131
Apéndices	134

Tablas

Tabla 1 Cantidad de informes Resueltos Con Imputado (RCI)	19
Tabla 2 Unidades de análisis.....	58
Tabla No 3 Detalle de los entrevistados.....	62
Tabla N° 4 Guión de cápsula informativa Central de Radios.....	129
Tabla No 5 Guión de cápsula informativa CANARA.....	130

Figuras

Figura N° 1 Proceso de una denuncia.....	51
Figura N° 2 Invitación a Charla	116
Figura N° 3 Afiche de Sencibilización	117
Figura N° 4 Afiche de Sencibilización	117
Figura N° 5 Volante de Sencibilización	118
Figura N° 6 Comunicado oficial de capacitación	119
Figura N° 7 Invitación a capacitación	120
Figura N° 8 Desplegable con informacion para público externo	122
Figura N° 9 Afiche informativo 1 para público externo	123
Figura N° 10 Afiche informativo 2 para público externo	123
Figura N° 11 Afiche digital para página web	124
Figura N° 12 Afiche digital para Facebook 1	1
Figura N° 13 Afiche digital para Facebook 2	2
Figura N° 14 Invitación de programa de radio para personal Poder Judicial	7
Figura N° 15 Promoción de programa de radio en Facebook Teletica Radio	7
Figura N° 16 Promoción de programa de radio en Facebook OIJ	7
Figura N° 17 Emisoras Central de Radios	7
Figura N° 18 Invitación de programa de radio para personal Poder Judicial	7

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se enfoca en realizar un análisis de la comunicación que tienen los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos del Organismo de Investigación Judicial con los usuarios externos. Lo anterior buscando ver cuáles son las mejores prácticas para crear una estrategia de comunicación que ayude a ambas partes.

La investigación inicia con el capítulo uno, en el cual se trabajó la parte de la introducción donde se evidenció el problema que dio la idea para desarrollar los objetivos, que es lograr una mejor comunicación entre los investigadores y los usuarios. En este primer capítulo se hace la justificación del trabajo y se mencionan los antecedentes.

En el segundo capítulo se establece el marco teórico o de referencia, donde se clarifican todos los conceptos y los temas que tienen que ver con el objetivo principal y los específicos, con la idea de avanzar con los temas establecidos de una manera clara.

En el capítulo tres, denominado marco metodológico es donde se establecen las líneas para la investigación, es decir el enfoque, diseño, muestra de la investigación, las unidades de análisis, instrumentos a utilizar para la recolección de datos, así como el método de análisis que se utilizará para extraer de las entrevistas y demás métodos la información requerida.

El cuarto capítulo resume el análisis de las entrevistas aplicadas a los expertos consultados, así como los resultados de las observaciones participantes que se realizaron. El capítulo cinco está compuesto por las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegó posterior a concluir la etapa de investigación y análisis.

Y por último, en el sexto capítulo se presenta la estrategia de comunicación en la que se evidencian las tácticas y estrategias que se pondrían en acción con tal de ayudar y de crear una mejor comunicación entre los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos con los usuarios externos. En este capítulo está dividido de manera estratégica las acciones enfocadas a dos grandes grupos, el público interno, o sea los investigadores judiciales y el público externo que serían los usuarios externos.

Capítulo I

Introducción

La comunicación que puede tener una institución con sus usuarios es fundamental para poder determinar cuál es la percepción que estos tienen al respecto del servicio recibido. Esta comunicación se da en todos y cada uno de los ámbitos donde un funcionario, en este caso del Organismo de Investigación Judicial (en adelante O.I.J.) interactúa con un usuario externo y en esa poca o mucha comunicación que se genere podría estar implícita una buena o mala percepción de esta persona respecto al quehacer de la institución en general.

La delimitación que se ha realizado al respecto de la comunicación que tienen los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos con los usuarios externos se ha hecho para efectos de demostrar que existe un fenómeno que puede ser importante de atacar desde las posibilidades que se tenga con la intención de mejorar la comunicación y así mejorar la percepción de la imagen del O.I.J., ante el público en general.

Planteamiento del problema.

La comunicación está presente en todos los ámbitos de la vida, en unas ocasiones es más evidente que en otras, en alguna de mayor relevancia, pero siempre está presente. En este sentido, la comunicación juega un papel indispensable en una institución que a diario brinda un servicio de vital importancia para un país como el nuestro. En el ámbito de la justicia y especialmente en el área de las denuncias que se realizan en el ámbito penal es de relevancia que exista una comunicación clara y precisa, pues esto permitiría que haya un clima de confianza en el sistema, por lo que se debe dar importancia a este aspecto en cada uno de los acercamientos que se tenga con el usuario externo.

Es por lo anterior que la comunicación que tienen los usuarios que utilizan una institución es y será siempre fundamental en tanto se valore que lo que esa persona pueda

percibir al respecto del servicio que recibe, influirá en su opinión y en lo que expresará a sus semejantes respecto a la experiencia que vivió con el servicio recibido.

La observación del proceso que lleva el trámite de una denuncia y de los acercamientos antes mencionados que se tiene con los usuarios externos, sea para ser entrevistados respecto al hecho denunciado como para la comunicación de algún evento de relevancia en este proceso es importante. Conocer cuáles son los alcances que tienen estas comunicaciones dentro de la concepción de una imagen institucional es lo que ha hecho pensar y analizar si se ha dado la importancia a este procesos de comunicación, si se está haciendo lo correcto en los momentos correctos y si esto estará influyendo en la percepción de la ciudadanía que utiliza los servicios del O.I.J., si existirá una buena imagen aun a pesar de que se puede estar fallando en dicho proceso.

Como se mencionó anteriormente el proceso abarca no solo las entrevistas iniciales, en las cuales los investigadores realizan por algunas vías preguntas que tienen que ver con lo ocurrido y denunciado, sino que se avanza y esa investigación debe llegar a un final, que puede ser positivo en el caso de que se logre establecer responsables del ilícito denunciado o también podría ser negativa en el tanto los elementos con los que se cuente y las circunstancias no colaboren en esclarecer lo sucedido, pero en ambos casos, una buena comunicación con los argumentos y el vocabulario correcto serán aliados en crear y dejar una buena impresión en la percepción del usuario.

Es justamente por eso que es importante analizar cuál es la percepción que están teniendo los usuarios de la Sección de Robos y Hurtos del O.I.J., que es según la Oficina de Planes y Operaciones (O.P.O.), es la sección que más denuncias recibe a nivel nacional. Ante lo cual se ha considerado conveniente proponer la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué elementos deben de considerarse en el diseño de una estrategia de comunicación externa efectiva para la Sección de Robos y Hurtos del O.I.J.?

Una vez establecido el problema de investigación, es importante plantearse el siguiente objetivo general sobre el cual se va a desarrollar el proyecto.

Objetivo general

Analizar el estado de la comunicación externa con el fin de diseñar una estrategia de comunicación efectiva para la Sección de Robos y Hurtos del Organismos de Investigación Judicial.

Objetivos específicos

1. Identificar las mejores prácticas en el diseño de estrategias de comunicación para los usuarios externos de las entidades administradoras de justicia.
2. Identificarlos principales beneficios que pueden evidenciarse de la implementación de una estrategia de comunicación.
3. Determinar los principales medios a implementar en el diseño de estrategias de comunicación ante usuarios externos.
4. Identificar las principales competencias que debe de disponer el recurso humano de la Sección de Robos y Hurtos para aplicar o implementar una estrategia de comunicación externa.
5. Diseñar una estrategia de comunicación efectiva, para mejorar la comunicación de los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos con los usuarios externos.

Justificación

El proyecto busca identificar las diversas interacciones que se generan entre la Sección de Robos y Hurtos del O.I.J., y los usuarios que emplean sus servicios, con lo cual se busca trascender de la simple atención del robo o hurto hacia el ofrecimiento de un servicio integrado que fortalezca el sentimiento de administración de justicia por parte del OIJ.

Schettini, (2016), citando a Boudieu (1999)indica “que no hay manera más real y realista que explorar la relación de comunicación en su generalidad que consagrarse a los

problemas inseparablemente prácticos y teóricos que pone de relieve el caso particular de la interacción del investigador y aquel o aquella a quien se interroga”. (p.35).

Es esa justamente la interacción a la que se debe de poner especial atención, pues es ahí donde nace una percepción, no solo con aquel que atiende de manera personal, sino de aquel que representa una institución y que tiene la posibilidad de iniciar una buena comunicación que a la postre deje como resultado una buena imagen.

Se percibe un vacío en la actualidad con la comunicación que se genera entre los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos y las personas que requieren de los servicios, una vez que se ha iniciado la investigación, los avances y la conclusión de la misma, por lo que se pretende analizar los aspectos que intervienen en este proceso a fin de establecer si hay una comunicación correcta y efectiva, que permita al usuario tener claro el panorama del proceso y de saber cuál fue el resultado final de la investigación teniendo claro que no es el final del proceso, pues el mismo continuará en la Fiscalía correspondiente.

Atendiendo una necesidad, un derecho básico y fundamental como lo es el de la información, se busca identificar las oportunidades de mejora que surgen de este proceso de interacción y que pueden implementarse para la mejora del proceso. No tener claro si algo llegó a un desenlace positivo o si por el contrario una investigación no logró determinar un responsable de un robo o un hurto, pueden hacer creer a un usuario externo que no se hizo un buen trabajo, lo cual puede hacer que su percepción de la justicia no sea del todo correcta, con lo cual se podría perder credibilidad en la institución, siendo que tal vez fueron las circunstancias que estaban alrededor de la investigación las que no favorecieron en un resultado positivo, pero que por no comunicarse por medio de una estrategia de comunicación coordinada y uniforme para todos los miembros de la Sección de Robos y Hurtos, pueden dar al traste con la imagen de la institución.

Es importante además determinar la existencia de protocolos, políticas o lineamientos que le ayuden al investigador de la Sección de Robos y Hurtos a saber cuál es el procedimiento correcto por seguir, y saber si está incurriendo en faltas que atenten contra la imagen de la institución por no cumplirlas.

El Informe del Estado de la Justicia (2017), considera como una de las variables de mayor peso, y que además agrega más puntos al ranking y que posee buena recepción en la opinión pública, es la Resueltos Con Imputado RCI, pues no solo individualiza la responsabilidad del hecho investigado, sino que también lo presenta ante el Ministerio Público. En el cuadro siguiente, se detalla el porcentaje de resolución de casos con imputado, por año. (p 311)

Tabla No 1 Cantidad de informes Resueltos Con Imputado (RCI) y porcentaje de resolución (%) por año.

	2011		2012		2013		2014		2015		Tasa de crecimiento de RCI 2011-2015
	RCI	%	RCI	%	RCI	%	RCI	%	RCI	%	
TOTAL O.I.J.	15657	20,96	20283	27,08	21594	25,16	24040	28,15	24478	28,2	56,34

Nota: Elaboración a partir de O.P.O. O.I.J.

Cuando se observan en los datos se demuestran los efectos del seguimiento, los planes de mejora constante y la identificación de las oficinas con problemas. El análisis por dependencia demostró que todos los años la oficina que posee el menor porcentaje de resolución cambia, evidencia de que se detectan los problemas. Lo que es positivo pues la mejor manera de atacar o corregir algo es detectarlo a tiempo. Por otra parte, la evidencia de que los problemas se atienden se encuentra en el hecho de que en el 2011 la oficina con menor porcentaje de resolución fue la Sección de Robos con un 8,8%, cinco años después la oficina con menor porcentaje de resolución fue la Sección de Asaltos con un 17,1%. Lo que dejó en evidencia el avance en el porcentaje de resolución y como la Sección de Robos logró cambiar las cifras y que 5 años después la Sección de Asaltos que fue la que menor resolución obtuvo ya lo hizo con un 17,1%. Los datos anteriores evidencian la necesidad de disponer de estrategias de comunicación claras y oportunas que permitan que los ciudadanos conozcan con claridad no solo los resultados obtenidos sino además las particularidades del caso que se evalúa.

El principal aporte asociado a dicha investigación radica en la implementación de mejoras en los tipos de comunicación realizada hasta el momento, en cuando al mensaje y a los medios utilizados con el fin de adecuarlo a las necesidades de los usuarios, de manera

que perciban a través de la interacción con los investigadores una verdadera vinculación y atención de las necesidades que origina sus interacciones con el órgano administrador de justicia.

Teniendo claro todo lo anterior, es que se pretende que haya varios beneficiados, en primer lugar, el usuario, quien podrá saber cuál es el resultado de la investigación que realizó el investigador, sea esta positiva o negativa, sabiendo que su caso fue atendido con profesionalismo y haciendo lo necesario para intentar dar con el o los responsables del ilícito que denunció. Por otra parte, otro beneficiario es el fortalecimiento de la imagen de la Sección de Robos y Hurtos y en última instancia la imagen del O.I.J.

No se puede dejar de lado las investigaciones previas que se hayan realizado antes de la presente investigación, por lo que es importante verificar si ya se ha hecho algo parecido en la institución (O.I.J.) o bien en alguna otra institución relacionada con la justicia. Además de verificar que aunque no tengan que ver con la justicia, existen trabajos que hayan buscado mejorar la imagen de una institución estatal por medio de una estrategia de comunicación externa. Por lo tanto, a continuación, se muestran los antecedentes de trabajos relacionados sobre estrategias de comunicación.

Antecedentes

Historia del tema

Según las fuentes consultadas, la historia de la comunicación organizacional se remonta a los años 1900, específicamente refiere:

Según Montenegro (2012) “El origen y evolución histórica de la comunicación organizacional ha sido investigado en las últimas décadas por varios autores como Monge y Rusell (1977) Gerald M. Goldhaber (1979), Long y Lewis (1983), entre otros. Sin embargo, Charles Redding y Philip K. Tompkins son quienes “recopilan, con gran perspectiva, las distintas tendencias y teorías que han contribuido a configurar los orígenes de esta ciencia. Estos autores proponen dos grupos de referencia: el primer grupo aplicable al período

1900-1970, y el segundo correspondiente al período que va desde 1970 hasta este momento.” (p. 25)

Avanzando en el tiempo, la misma Montenegro (2012) expone que es en la década de los 80 que se empieza a mencionar el término Comunicación Organizacional, al respecto detalló: “Década de 1980 Los temas de investigación en esta época se enfocaron al estudio de las organizaciones como sistemas, de la comunicación como proceso y en la manera en que los miembros de la organización crean significados. Sin embargo, el clima organizacional, la relación jefe-subordinado (en el marco de la comunicación ascendente y retroalimentación), las redes de comunicación y los roles en las redes continuaron siendo objeto de estudio. A esta década se la denomina “la era del proceso de la comunicación organizacional”. (p. 29)

Es justamente esa década de los 80 la que según Montenegro (2012) “marcó el inicio de una perspectiva internacional en el campo de la comunicación organizacional.” (p.30)

En Costa Rica

Se hace referencia en este apartado a la Oficina de Prensa del Organismo de Investigación Judicial, pues es de interés respecto al presente trabajo este departamento.

De acuerdo con la página oficial del Organismo de Investigación Judicial (2018) la Oficina de Prensa fue creada poco tiempo después de la creación del Organismo de Investigación Judicial apelando al artículo 27 de la Ley Orgánica.

Dentro de sus funciones está encargarse de manejar las relaciones con los medios de comunicación nacionales y extranjeros, suministrándoles todos aquellos datos de interés público sobre las investigaciones que lleva a cabo el Organismo.

Adicionalmente realiza campañas dirigidas al público interno y externo de nuestra institución, generando información de interés a la ciudadanía. Actualmente la mayoría de información se transmite a través de nuestras redes sociales Facebook, Twitter y YouTube.

Se encarga de promover la imagen institucional mediante materiales audiovisuales y gráficos, que son utilizados por los agentes de investigación en diferentes presentaciones ante escuelas, colegios y universidades. Así mismo la Oficina de Prensa es la encargada de promover una imagen institucional positiva ante la población judicial.

En esta oficina se coordinan talleres sobre el manejo de comunicación y relación con la prensa para jefes e investigadores, con el afán de que cada profesional en su campo, realice su trabajo de la mejor manera.

Por otro lado, atiende las consultas del público y de estudiantes universitarios sobre temas de interés institucional, social y nacional. (Página Oficial O.I.J. 2018)

Tesis Nacionales

A diario, en todo momento existe la comunicación, con palabras o no, este es un proceso que se ha estudiado y del que se ha dicho bastante, desde el lenguaje verbal, pasando al no verbal, la comunicación formal y la informal, la interna y la externa. Todas las personas se comunican de una u otra manera, es por lo tanto importante en nuestros días también saber que dice una institución a sus usuarios.

Nace entonces una relevancia en cómo se comunica, que se comunica y en cómo hacerlo de la mejor manera para alcanzar los objetivos deseados. Existen muchos autores que han hecho libros, artículos y ponencias al respecto, que pueden darnos una luz respecto a este tema.

Según Moreno. (2007), “La comunicación se convierte en el vínculo entre el marco conceptual de la organización y el marco operativo que implica la ejecución de las estrategias para el logro de la visión institucional.” (p 5).

Ese vínculo es entre lo conceptual y lo operativo en lo que se debe trabajar a diario en una institución, con todas las herramientas que se tengan a mano y aprovechando las fortalezas, hacer esto es darle firmeza a una imagen y buscar una consolidación en la percepción de los públicos.

El primer esfuerzo formal sobre el cual existe documentación que esté relacionado con procesos de comunicación por parte del Poder Judicial, se encuentra en el Primer Informe del Estado de la Justicia, dentro del cual se aborda un capítulo (el número 9) relacionado con la Cobertura Mediática al Poder Judicial que recibe por parte de los medios de prensa escrita, para los cuales se analizó el periodo comprendido entre el 2003 y el 2013, los medios considerados para el estudio fueron Diario La Nación, el Diario Extra, el Semanario El Financiero y el Semanario Universidad. El estudio analizó cuatro tipos de eventos y cómo estos caracterizan la forma en que la prensa aborda los sucesos en los que el Poder Judicial es protagonista. Los tipos de eventos son 1) aquellos en los que la sociedad civil reclama algo públicamente al Poder Judicial, categorizados como “reclamos al PJ”; 2) los “eventos críticos”, directamente relacionados con el Poder Judicial que suceden de forma no- calendarizada; 3) los catalogados como “nombramientos” que incluyen la elección, reelección y nombramiento de autoridades de alto rango en el Poder Judicial; y 4) los relacionados con el presupuesto del Poder Judicial, que incluyen la presentación del anteproyecto de presupuesto de la institución y de la respuesta respectiva del Ministerio de Hacienda.(Estado de la Justicia, 2015)

Dentro de las principales conclusiones del Primer Informe del Estado de la Justicia sobresalen las siguientes:

- Los reclamos al Poder judicial son importantes, pero no por la capacidad de generación de noticia, sino, principalmente, como evidencia de la variabilidad de los enfoques editoriales de los medios de comunicación. No se evidencia además alguna referencia o concentración de interés en cuanto a noticias asociadas a la relación entre los usuarios de justicia o los investigadores del OIJ.
- Desde la perspectiva de la relación del Poder Judicial con los medios de comunicación, el principal problema que se detecta es que no hay protocolos formales para abordar situaciones “pico” de cobertura periodística, lo que existe son normas tácitas. Al no existir estándares básicos de cómo lidiar con esas situaciones, el Poder Judicial se expone a cometer errores que afecten su imagen y su legitimidad. Además, no existen lineamientos o protocolos de comunicación de orienten las relaciones entre los investigadores y las personas que plantean las denuncias. (p.15)

Otro esfuerzo que resulta relevante mencionar se relaciona con el trabajo de Badilla (2015) sobre el posicionamiento del Poder Judicial con el Sistema de Gestión en Línea, correspondiente a una tesis de Licenciatura en Periodismo de la Universidad Internacional de las Américas, por medio del cual es posible obtener información relacionada con la tramitación electrónica de los asuntos judiciales (aunque en la práctica está circunscrito a asuntos civiles).

Dentro de los aspectos a destacar se encuentran los siguientes:

- El conocimiento que poseen los usuarios sobre el sistema se puede catalogar como empírico o por medio de terceros. Por tanto, la mayoría no cuenta con información oficial venidera de la institución, ya que los funcionarios judiciales también, en la mayoría de los casos, han tenido capacitación de “boca en boca”
- Lo anterior genera que los usuarios del Sistema no tengan una versión, por parte de la institución, dejando abierto ciertos portillos de índole técnico y jurídico sobre el uso de la Gestión en Línea. (p.35)

Lo anterior evidencia esfuerzos de parte de la entidad por disponer mayores niveles de información hacia el público, existiendo una oportunidad de mejora la inclusión de datos relacionados con asuntos civiles en el sistema.

Por su parte en el Informe del Estado de la Justicia (2017), se hace una nueva valoración general de la respuesta del Poder Judicial antes los cambios en el sistema político y social del país, ante lo cual se han planteado desafíos hacia una mayor apertura hacia la ciudadanía.

Dentro de los aspectos que se destacan el informe se encuentran la plataforma en línea la cual contiene abundantes datos sobre sentencias, presupuestos, disposiciones administrativas y estadísticas, el que se haya permitido que jueces y juezas participen en medios de comunicación cuando sus decisiones han sido cuestionadas. (p.36)

En el estudio sobre el Estado de la Justicia (2017) se especifica que el mayor obstáculo que se identifica para una apertura que permita dar cuenta de la capacidad del

sistema para dispensar una justicia pronta, cumplida e igual para todos y todas, se encuentra en las serias limitaciones de la información y los registros judiciales. Se menciona que los datos que se presentan al público, y los que tiene la misma jerarquía judicial, no tienen la desagregación necesaria, no son oportunos ni confiables como insumos para una valoración sistemática y fundamentada del desempeño institucional. (Estado de la Justicia, 2017)

En términos generales, se indica en el informe del Estado de la Justicia (2017) que esta situación se origina en una cultura organizacional que no está acostumbrada al monitoreo y la rendición de cuentas y se resiste a la generación de datos para evaluar su desempeño. Esta resistencia no necesariamente deriva de decisiones políticas explícitas sino, en ocasiones, de prácticas cotidianas. Hoy en día no es posible contestar preguntas clave sobre los perfiles de los usuarios, o sobre cómo se desarrollan y cuánto tardan los procesos, con datos desagregados por despacho y operador (personal de la judicatura, la Defensa Pública y el Ministerio Público), a fin de determinar cómo atiende el sistema a las y los ciudadanos que procuran ejercer su derecho a la justicia. Sin esa capacidad, el Poder Judicial seguirá sin poder articular una respuesta convincente ante los reclamos de diversos grupos sociales y políticos que cuestionan la eficacia y la equidad en su desempeño. (Estado de la Justicia, 2017)

El trabajo de Arias (2015), Efectividad de los canales de comunicación sobre el uso que hacen los receptores de la información que divulga la Asociación de empleados del Consejo de Seguridad Vial, tesis para optar por el Bachillerato en Publicidad de la Universidad Internacional de las Américas (U.I.A.), en el cual se evalúa la efectividad de los canales de comunicación sobre el uso que hacen los receptores de la información que divulga la Asociación de Empleados del Consejo de Seguridad Vial. Esta tesis realizó un estudio respecto a los canales de comunicación que tenía para ese entonces (2015) la Asociación de Empleados del Consejo de Seguridad Vial con sus asociados, teniendo resultados importantes, dentro de los cuales se evidencia que no se han explotado dichos canales por falta de información de interés para los asociados, así como problemas respecto a que no se cuenta con personas expertas en comunicación que hagan llegar las ideas y los temas que son de relevancias para aquellos que son asociados.

Se considera que ambos trabajos van a robustecer la investigación por cuanto abordan dos aspectos claves de este estudio: los flujos de información y el uso de los canales de comunicación.

Tesis internacionales

Se debe de hacer la aclaración concreta de que se realizaron varias búsquedas de tesis o documentos de investigación que hicieran referencia al tema propuesto en la presente tesis, teniendo en todos los casos un resultado negativo. Se llegó a la conclusión de darse esto al ser un tema tan específico y novedoso.

Proyecciones:

- Promover una mayor calidad en la información que se ofrece a los usuarios externos que acceden a los servicios de la Sección de Robos y Hurtos del OIJ.
- A partir de la investigación se pretende disponer de protocolos de actuación estandarizados que orienten la labor judicial de los investigadores en el desempeño de sus funciones y de las comunicaciones con los usuarios de la justicia.
- La investigación se enfoca principalmente en el diseño de la estrategia de comunicación que sea efectiva, la implementación es una etapa que trasciende del alcance del estudio.
- Explorar el uso de estrategias de comunicación para la información a los usuarios finales de los resultados de las investigaciones que llevan a cabo los investigadores del O.I.J.
- Dentro de las principales limitaciones se tiene la falta de información al respecto de estrategias de comunicación empleadas en el O.I.J.
- La cantidad de entrevistas que se puede aplicar va a estar sujeto a la disponibilidad de tiempo del personal seleccionado.
- La cantidad de investigaciones relacionadas sobre la temática es limitada.

Capítulo II

Marco de Referencia

La presente investigación por sus características iniciales ha permitido determinar que es de índole cualitativo, donde desde la escogencia de un objetivo general, que esta intrínsecamente unido a sus objetivos específicos y en la que definitivamente se debe investigar con ese enfoque, debe estar basada en la literatura existente sobre el tema, además, Hernández, Fernández y Baptista. (2014), señalan que “la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad”. (p. 16)

Basado en dicha definición se han abordado los objetivos específicos de la presente investigación, con la firme idea de ahondar en cada uno de ellos, buscando lo que se ha escrito a la fecha, indagando lo que hay y previendo que lo que no se ha dicho pueda ser expuesto de alguna manera dando un toque fresco tal y como se cita.

Hay que contextualizar el hecho de que según la investigación previa que se ha hecho respecto al tema, la problemática y lo que se ha podido observar de manera general, el tema propuesto no ha sido ni estudiado ni planteado de manera formal y evidenciado mediante publicaciones.

En una realidad, en la que la información es fundamental y que cada día es más necesaria por los usuarios es que nace una inquietud de mejorar esa comunicación con el usuario externo de una institución que es pilar en cuanto a la percepción de la justicia del país, como lo es el O.I.J.

En el enfoque cualitativo que presenta la investigación es necesario definir para cada uno de los objetivos específicos algunos conceptos que a la postre serán los que harán que la problemática, las realidades y la propuesta sean entendidas con claridad.

Para dar mayor claridad y orientación en el desarrollo de los objetivos se han estructurado en cuatro temas para cada uno de los cuales se va a investigar los marcos referenciales existentes, los temas son los siguientes:

- Principales competencias del recurso humano que trabajo en la administración de justicia especialmente de la sección de robos y hurtos.
- Mejores prácticas en el diseño de estrategias de comunicación relacionados con la administración de justicia.
- Principales beneficios que se evidencian de la implementación de estrategias de comunicación para el usuario externo.
- Principales formas y maneras en las que se pueden implementar las estrategias de comunicación relacionadas en temas de administración de justicia.

Es relevante como parte de los aspectos a evaluar en la construcción del marco de referencia disponer de una descripción de la realidad de la justicia en el país en los últimos años. Campos (2016), hace una descripción de las condiciones actualidad de la criminalidad en el país sobre lo cual es relevante destacar los siguientes aspectos:

- Existe un escenario global, percibido a través de los mercados financieros, las corporaciones transnacionales, la división global del trabajo, la política exterior, el acceso a la información, las redes sociales, los noticieros internacionales y las comunidades de sentido, han puesto en entre dicho la capacidad del Estado como institución que regula las relaciones a lo interno de un territorio. No obstante, y al menos por el momento, el Estado “sigue estando al cargo de la ley y el orden público dentro de su territorio y continúa siendo considerado responsable de cómo se lleve a cabo esa función” (p. 174).
- Dentro de ese Estado, la manera como se desarrolla cada actividad se describe en la normativa, la cual en las últimas décadas tiende a liberar de su tutela al mercado y sus externalidades. Por otra parte, las instituciones como el OIJ, dentro de su actividad contradictoria de tutelar y limitar actividades humanas, cuentan con procedimientos cada vez más definidos para comprender realidades cada vez más difíciles de delimitar.

- Esta mundialización de diferentes esferas de la sociedad afecta también a los fenómenos criminales que, al igual que el resto de actividades humanas interconectadas a las redes globales, se presentan ahora como “peligros que son no calculables por principio [y que además] surgen en un escenario que es irregular por principio y en el que las secuencias interrumpidas y la no repetición de secuencias son la regla y la falta de norma, la norma”. Así de amplio y difuso es el escenario global en donde se afincan organizaciones criminales transnacionales y Estados nacionales. (p. 128)

En estos extractos se nota como es percibido el escenario del estado como ente regulador de la parte que tiene que ver con la justicia, donde inevitablemente está el O.I.J., pues es la institución que debe de realizar las investigaciones que tienen que ver con conflictos y delitos tanto a nivel nacional, como las colaboraciones con los demás países en una lucha contra las organizaciones criminales que van más allá de nuestras fronteras.

Competencias del recurso humano

Se habla en uno de los objetivos específicos de las competencias que debe de tener el recurso humano de la Sección de Robos y Hurtos del O.I.J., por lo que según el Manual de Puestos vigente se han definido dichas competencias, dentro de las se tienen como competencias generales las siguientes:

- Ética y transparencia
- Honradez
- Compromiso
- Excelencia
- Humanismo y conciencia social
- Iniciativa
- Objetividad
- Responsabilidad (p. 3)

Es relevante tener claridad en cuanto a que el propósito del puesto es: “ejecutar labores de investigación relacionadas con delitos variados y complejos con el propósito de descubrir el hecho delictivo, sus circunstancias, características, así como individualizar a los presuntos responsables a fin de buscar el enjuiciamiento correspondiente”. (Poder Judicial, 2015)

Como parte de dicho proceso los investigadores deben atender público y brindar información sobre el servicio de investigación que llevan a cabo para el cual resulta de relevancia disponer de las competencias necesarias para poder comunicar los resultados que se van obteniendo en las diversas etapas de investigación a los usuarios externos en las formas en que se hayan definido por parte de la entidad.

Por lo cual resulta clave tener claridad en lo que se espera en cuanto a cada una de las competencias:

La ética es un valor que es fundamental en las instituciones, y se incrementa cuando se trata de una en la que la justicia es uno de sus pilares, al respecto, el Organismo de Investigación Judicial, “espera que el personal cuente con la disposición para actuar con un marcado interés por el respecto y cumplimiento a las normas y principios morales que rigen el ejercicio judicial”. (Poder Judicial, 2015)

Otro de los valores a los que se hace referencia es la honradez, pues se espera que el personal se guíe con “apego al marco ético y las normas morales, las cuales han de responder a conductas que honren la integridad y la honestidad, siendo en el cumplimiento de sus funciones una persona justa y transparente”. ((Poder Judicial, 2015).El hecho de que en las investigaciones se ventile información sensible y se tenga acceso a lugares y cosas de valor hace que este sea uno de los valores que se refuerce en el personal.

En cuanto al compromiso el personal debe de “actuar con responsabilidad para cumplir con los fines institucionales, realizando el trabajo a tiempo, siendo eficiente y brindando un servicio de calidad”. (Poder Judicial, 2015)Es importante clarificar que el manual de puestos no ha definido lo que se entiende por un servicio de calidad. La excelencia se visualiza como la constancia en la búsqueda de la excelencia en el ejercicio

de la función correspondiente al Organismo de Investigación Judicial, lo que implica la incorporación, en sus prácticas cotidianas, de los procesos necesarios para alcanzar la misión constitucional e institucional que apareja su cargo, de modo que pueda cumplir la prestación del servicio con prontitud, eficiencia, eficacia y pertinencia.

La competencia del humanismo está conceptualizada como la “disposición para atender de forma efectiva los requerimientos del entorno, con diferentes personas y grupos, ajustándose a contextos sociales distintos”. (Poder Judicial, 2015). En las funciones diarias, los investigadores se enfrentan no solo a situaciones variadas, sino a personas con personalidades diferentes y con problemáticas diferentes, en las cuales es deber del investigador tener esa capacidad de entablar una comunicación efectiva, donde en ocasiones deberá actuar de manera humanitaria y sensible y en otras más enérgico e implacable.

La iniciativa se describe como la “capacidad personal de orientar la acción innovadora y creativa para hacer mejor las funciones, actuando de manera proactiva, haciendo propuestas de mejora concretas y agilizando el trabajo a través de nuevas oportunidades o soluciones de problemas”, (Poder Judicial, 2015). Innovar y ser creativo es fundamental en las funciones de un investigador, que a diario se encuentra con situaciones variadas en las cuales en muchos de los casos no contará de inmediato con las herramientas o la información adecuada, por lo que deberá utilizar su ingenio para resolver con prontitud.

La objetividad corresponde a la “capacidad para manejar con justicia y coherencia la información recolectada y atender de manera efectiva las necesidades y requerimientos de la sociedad, a través de la aplicación de los debidos procesos y procedimientos”, (Poder Judicial, 2015). Esta competencia es de gran importancia en las investigaciones que llevan a cabo a diario los funcionarios, pues deben ser íntegros respecto a la información y a como la manejan, sin tomar parte y tratando de no ejercer fuerza alguna para alguna de las partes involucradas en una investigación.

La última competencia de lo que se ha denominado como competencia genérica es la responsabilidad que se visualiza como el “cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos” (Poder Judicial, 2015, p. 4). Sin

duda alguna esta competencia abarca todo el actuar de los investigadores, que deberán cumplir a cabalidad y asumir todas las consecuencias de lo que sus acciones traigan, sean estas repercusiones positivas como negativas.

Encontrando en esta lista inicial, valores fundamentales en mujeres y hombres que tienen a cargo investigaciones que requieren que sean intachables en su accionar, teniendo en cuenta que por sus funciones tendrán en su haber información a la que no todas las personas tienen acceso, y que no todos deben de saber, además de requerirse que sean conscientes de su responsabilidad ante tales capacidades.

Más adelante, en (Poder Judicial, 2015) se amplían las competencias y refiere a otros tipos de competencias que denomina como competencias específicas las cuales las caracterizan como las siguientes: “como capacidad de análisis, orden, toma de decisiones, trabajo bajo presión, trabajo en equipo”. (p.4)

En este nuevo listado de competencias se puede observar que se debe tener algunas características que serán de gran importancia para las labores de los investigadores, pues esa capacidad de análisis le será útil en la medida en la que obtenga datos de interés en la investigación, el orden será vital para poder tener claridad en lo que respecta a los datos recopilados, sin dejar de lado que deberá tomar decisiones trascendentales dentro de la propia investigación, lo del trabajo bajo presión y en equipo le serán útiles desde toda perspectiva y desde cualquier tiempo ya que habrá momentos en los que la presión sea inevitable, por la ligereza y celeridad con la que se deba de trabajar y deberá en algunos casos confiar en sus similares y las capacidades de ellos para poder lograr avanzar y alcanzar los objetivos trazados.

Contreras (2011), haciendo referencia a las competencias define competencia como: “Aptitud o capacidad para llevar a cabo una tarea”. Indica entonces que en términos simples “hablar de competencias es referirse a las capacidades que las personas ponen en acción al momento de realizar una tarea”. (p. 114). En el caso que interesa se trata de capacidades comunicativas, el trabajo en equipo, la flexibilidad y la posibilidad de adaptarse a las circunstancias de un determinado trabajo.

Dicha definición permite constatar la importancia de que el OIJ haya incluido como competencias técnicas dos de ellas sobre las cuales es importante ahondar: toma de decisiones y trabajo en equipo.

Sobre la primera se debe destacar que corresponde a aquella “capacidad para analizar diversas variantes u opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada, con el fin de lograr el mejor resultado en función de los objetivos organizacionales. Implica capacidad para ejecutar las acciones con calidad, oportunidad y conciencia acerca de las posibles consecuencias de la decisión tomada”. (Contreras, 2011, p.4). Al respecto se podría interpretar que es una cuestión del momento, de analizar con rapidez, pero con responsabilidad las opciones que se tiene, tomando en cuenta los recursos y el personal, las limitantes y las oportunidades a fin de obtener el mejor de los resultados.

Y sobre el trabajo en equipo lo relevante se ha definido como la “capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con miembros del ámbito judicial, así como otros grupos de trabajo, que resulten pertinentes con la integración de esfuerzos comunes y que garanticen el óptimo desarrollo de la práctica judicial”. (Poder Judicial, 2015). Esta es una competencia o habilidad que se supone se requiere en la mayoría de trabajos, pero que es de importancia para los investigadores que requieren en casi todas sus tareas pues sus trabajos requieren de dos o más personas en labores operativas.

Olivares (2007), refiere además que “se tiende a estratificar de manera bidimensional las competencias, como: competencias duras y competencias blandas, en que las primeras comprometen conocimientos de especialización, y las segundas habilidades relacionadas con capacidades comportamentales y elementos socio-afectivos”. (p.144)

Es por lo tanto recomendable potenciar ejercicios de carácter grupal, lúdico, para generar mayor involucramiento y sobre todo mayores posibilidades de que los investigadores dispongan de elevados niveles de capacidades que les permitan interactuar con el medio ambiente y con todos los factores internos y externos que se presentan durante el desarrollo de una investigación.

Las capacidades técnicas claves, según el Poder Judicial (2015) son: “criminalística, métodos de investigación, técnicos-operativos y de otras materias, técnicas de comunicación efectiva, sistema de apoyo a la función”. (p.5). De acuerdo con lo anterior es fundamental que el investigador tenga conocimientos especializados en criminalística, en métodos de investigación y una que será de interés como se mencionó anteriormente, como lo es la comunicación efectiva, que se puede interpretar como para con los usuarios internos, pero también con los usuarios externos.

Enumeradas ya las capacidades más relevantes y las que son de interés en la presente investigación, que son las que se busca en los investigadores que trabajan para el O.I.J., es claro que se deberá comprender que es imposible que una sola persona las tenga todas en su ser, pues tendrá como todo ser humano capacidades, pero también falencias, esto en cuanto a las capacidades en las que se requiere un conocimiento especial, cosa que no se podrá negar o suprimir en los valores que tenga como persona y que le deben ser inherentes.

Poder saber o cuantificar cuales y en qué grado tienen los actuales investigadores de la Sección de Robos y Hurtos es un desafío que estará por definirse si se podrá demostrar, pues en la observación que se pueda hacer estará implícita la subjetividad, pero se esperaría que los filtros aplicados por los reclutadores sean un parámetro que establezca que la mayoría cumpla con tales capacidades.

Olivares (2007), indica al respecto de las competencias que: “la palabra competencia admite una gran diversificación de aplicaciones en distintos ámbitos sociales y culturales. En el ámbito de la psicología cognitiva, el término competencia posee un amplio prontuario, cuyo entendimiento debe ser desarrollado de manera dinámica, es decir, dejando de ver este término como un objeto cerrado de estudio y que se identifica con elementos específicos del saber”. (Olivares, 2007, p 138)

Con tal concepto claro, respecto a que no tiene que ver con la competitividad, sino más bien que está ligado a elementos específicos del saber, se puede entonces ampliar en cuanto a que del saber todos pueden aprender, pues desde que se nace se está en un

contante aprendizaje por lo que las competencias se pueden ir aumentando y consiguiendo en la medida que haya disposición.

Las competencias que debe tener un investigador hoy día han quedado claras en lo expuesto anteriormente, pero se debe preguntar si estas competencias se podrán aumentar o mejorar para tener una mejor comunicación con los usuarios, es parte de lo que se plantea en la presente investigación.

Olivares (2007), agrega respecto a las competencias lo siguiente: “La construcción de competencias, bajo un nuevo planteamiento de desarrollo integral de la persona, debe ir mucho más allá de la especialización operativa de ésta; debe incorporar construcciones mentales de nivel superior al que se requiere en el caso de la especialización, ya que para especializar a una persona pueden ser suficientes sólo algunas habilidades y destrezas cuyo principal fin es la reproducción de acciones sin necesidad de incorporar la creatividad. Sin embargo, estas habilidades y destrezas constituyen un componente importante para el desarrollo de competencias”. (Olivares, 2007, p. 139)

El desarrollo es integral, pues no solo se toma en cuenta el aspecto del aprendizaje de un área de conocimiento, sino que va más allá, hay temas de nivel mental que no necesariamente son ligadas a acciones de destreza, por el contrario, se debe entender que hay un análisis de situaciones que se deberán de exponer con facilidad en adelante.

Olivares (2007) cita la existencia de una verdadera polémica respecto al origen de las competencias: a si éstas son genéticas, es decir, son parte de nuestros cromosomas, o bien son adquiridas; si ya vienen definidas o pueden ser redefinidas o reestructuradas en la persona del alumno; a si son proclives de desarrollar o son rígidas e inmutables.

Lo que sí es posible asegurar es que la actual concepción de competencia pretende dar al discente un papel protagónico en sus logros de aprendizaje, otorgando elementos suficientes para un desarrollo en lo crítico, en lo social y personal, en lo práctico y en lo teórico, respecto de sus adquisiciones, desde sus propias concepciones e interpretaciones. (Olivares, 2007, p.139)

El mismo autor deja ver la controversia que existe respecto al origen, que para los efectos de la presente investigación no es relevante, pero lo que sí es de relevancia es lo que menciona respecto a los logros del aprendizaje, que estarán unidos a su propia concepción y en cuanto el investigador, que es en este caso el actor principal quiera desarrollar sus capacidades y competencias.

En un estudio reciente del BID (2017) señala con claridad que “las personas no dejan —y no deberían dejar— de aprender. La acumulación de habilidades durante la edad adulta forma parte esencial del desarrollo de habilidades en la vida de una persona. A pesar de que la adquisición de habilidades suele asociarse con la educación, el sistema educativo es solo uno de los medios que les permite a los individuos desarrollar sus habilidades. Y aunque las personas suelen dejar el sistema educativo a una edad relativamente temprana (en la mayoría de los casos, al comenzar la edad adulta), siguen aprendiendo y acumulando habilidades.

Se amplía diciendo que los individuos pasan un promedio de 30 a 40 años en el mercado laboral, y las inversiones en capital humano durante ese período son fundamentales para aumentar y mantener la productividad. En diferentes momentos de sus vidas laborales, los individuos adquieren habilidades tanto en el mercado laboral como mediante capacitación que les permite complementar su educación formal. En relación con la acumulación de habilidades en el trabajo, el tipo de empresa y la adecuación del perfil laboral al puesto de trabajo pueden situar a algunos individuos en un círculo virtuoso y a otros en un círculo vicioso”. (BID, 2017, p. 265)

Es en este punto donde se observa la importancia de tener claro que el ser humano puede y sigue durante muchos años adquiriendo conocimientos y que aumenta sus capacidades según sea su interés y según el ámbito en el que se desarrolla laboralmente. Esto le permitirá mantenerse vigente y ser útil en el área en la que se desempeña.

Dentro de los retos que se plantean para el recurso humano en el OIJ Campos (2016) ha identificado que la formación y distribución de recursos, son elementos fundamentales en el ejercicio democrático. A continuación, se describen esos procesos.

“En el campo de los controles administrativos externos al OIJ, pero internos al Poder Judicial, se puede mencionar el hecho de que muchos de los procesos institucionales se encuentran centralizados en oficinas que le brindan servicio a todas las entidades que lo integran. Uno de los más importantes en este sentido, dada la profundidad del impacto de sus acciones, es la selección del recurso humano. Cada proceso de selección significa una alta inversión, ya sea para descartar la contratación de una persona, o bien para convertirle en funcionario judicial, de quien en buena medida dependerá el acatamiento de directrices, la implementación de metodologías y el uso de herramientas. El principio de verificación, sobre el cual descansa el debido proceso, se encuentra en las manos de las personas que aprueban el proceso de selección y formación, de ahí la importancia del apartado”. (Estado de la Justicia, 2017, p. 54)

La importancia que se le da al proceso de selección que realiza el Poder Judicial con sus funcionarios y en especial con los que pretenden ser investigadores es realmente importante pues ya se expuso las capacidades que se busca en un funcionario que opte por un puesto de esta área, la inversión que se hace en este ámbito se justifica con saber que se contrata a personas con un perfil que vaya acorde con las funciones y con la información que manejara en su momento.

“El Programa de Formación Básica en Investigación Criminal, es el único espacio de formación que cuenta con un plan establecido. Las demás formaciones se hacen de acuerdo a las necesidades y se crean para cada caso las pautas que se seguirán durante el curso, sin mayor articulación en un plan de estudios que constituya una carrera policial. El análisis de las 6 páginas en las que se detalla el programa solo menciona brevemente los aspectos muy generales de la formación, sin contar con la calidad y formalidad que la educación para adultos requiere (Poder Judicial, 2015, p. 54)

En este sentido, es innegable que se requiere un programa que le dé seguimiento a la carrera y las actuaciones de los investigadores, quienes con el pasar de los años y el curso de sus carreras policiales podrían dejar ver capacidades y destrezas que inicialmente no tenían, así como la afinidad por algún área en específico, la cual se podría desarrollar en beneficio de la institución.

“Específicamente para el OIJ, se encontró una carrera policial desarticulada, al no contar con ejes transversales que delimiten toda la formación dentro de los valores institucionales. Con tal proceso de profesionalización interna y un talento humano pobremente atraído a las filas de la policía judicial, es muy común la fuga de talentos hacia otras dependencias del Poder Judicial”. (Estado de la Justicia, 2017, p. 54).

Queda claro que, al no existir un incentivo real y definido, respecto a la carrera policial, el talento y los conocimientos adquiridos, aquellas capacidades agregadas al investigador desde su llegada al O.I.J., podrían perderse y no ser aprovechadas de la mejor manera.

“Dentro de un marco de legalidad de un estado democrático y en consideración de los grandes cambios que se observan en los fenómenos criminales, al analizar el plan de formación que se le brinda al personal del OIJ para ejercer su función eminentemente represiva, sobresale una enorme disparidad entre la poca formación y lo enorme de la misión. Esta falta de formación produce como efecto una mayor estima de la experiencia y los años de servicio”. (Estado de la Justicia, 2017, p. 55).

Esa disparidad de la que se habla es la que se debe de atacar, realizando un estudio en el que se definan cuáles serán las prioridades en ese sentido y cómo hacer para que la carrera policial sea un objetivo de los investigadores y evitar que emigren a otras dependencias del mismo Poder Judicial en el mejor de los casos.

“Se ha apostado por procesos internos de formación para impulsar los cambios en la gestión. Los criterios para la selección de los materiales se basan en que se encuentren disponibles en idioma español, con disponibilidad gratuita en internet, que sean de organismos o entidades de reconocido prestigio académico y que aporten contenidos necesarios para la poner en práctica los sistemas de control. La búsqueda y selección ha estado a cargo de personal de la OPO con formación en administración y conocimiento del funcionamiento del OIJ”. ((Estado de la Justicia, 2017, p. 55).

Este tipo de acciones son las que buscan mejorar el proceso y que realmente ayuden en la selección del personal y de las formaciones que reciben estos, con la firme intención de ayudar a la institución con personal calificado.

“Los elementos conceptuales que han sido incorporados de lleno en la capacitación a los mandos policiales del OIJ se extraen, principalmente del desarrollo académico hecho por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. En menor grado se toman desarrollos de la Policía Nacional de Colombia. De dichas instituciones se extraen materiales con rigurosidad académica, independencia de criterio político y aplicabilidad en el sistema costarricense. Las publicaciones son gratuitas y descargables desde el sitio <http://www.cesc.uchile.cl> recurso que ha sido aprovechado para crear las capacitaciones internas a la gerencia”. (Poder Judicial, 2015. p.55)

Siguiendo con el mismo tema de las capacitaciones se establece que los encargados en la formación de los investigadores han realizado un esfuerzo por traer a la policía judicial de Costa Rica esfuerzos que han hecho países como Chile y Colombia donde la delincuencia lleva algunos años de más por delante de la nuestra, por lo que es válido copiar de modelos que ya han experimentado algunos fenómenos en cuanto a criminalidad.

Los temas que componen las mencionadas capacitaciones del OIJ son:

- la rendición de cuentas policiales,
- la relación entre policía, democracia y rendición de cuentas,
- origen, tratamiento y prevención de la corrupción policial,
- regulaciones en el uso de la fuerza,
- sistemas de supervisión interna y externa,
- características del control interno en la policía,
- actuaciones indebidas,
- auditorías y control de gestión,
- control interno, selección y formación policial,
- detección temprana y reducción de riesgos,

- cultura policial y control interno, y
- gestión integral de la policía.

Es evidente que se han abarcado las áreas de mayor importancia, que no solo se inclinen por la parte práctica, sino que incluyen las rendiciones de cuenta, los controles internos y la parte integral que debe de tener la policía judicial de nuestro país.

Mejores prácticas en el diseño de estrategia de comunicación.

El hecho de que se proponga un estudio de la comunicación que tiene un grupo específico que trabajadores con los usuarios de un servicio que tiene que ver con la justicia, es algo novedoso por lo que uno de los principales desafíos era que se debía de investigar sobre muchos de los subtemas propuestos.

Una de las limitaciones justamente se dio en el hecho de que no se encontraba literatura en la que se mencionara estudios como el propuesto, no se logró identificar ni a nivel nacional ni en el exterior que existiese instituciones públicas que desarrollaran estrategias de comunicación con sus usuarios externos.

Antes esta situación se decide hacer un estudio de campo en el que se consultara a una muestra de las instituciones públicas para saber si existían alguna estrategia al menos similar, que nos diera un parámetro y saber cuál había sido su experiencia con la misma.

Dentro de este punto es de relevancia comprender que la comunicación debe de ser entendida como algo esencial, pues para exponer cuales son las mejores prácticas de un diseño y proponer una estrategia de comunicación, se debe inicialmente tener claro cuál es el modelo clásico de la comunicación.

Moreno (2009), citando a Adler y Marquardt (2005), menciona el carácter dinámico de la comunicación señalado por, que mencionan algunas características, como, por ejemplo:

- “La imposibilidad de dejar de comunicarnos. El proceso de comunicación utiliza medios verbales y no verbales lo que indica que no necesariamente se tiene que hablar para comunicarnos. Los gestos, las posturas, la ropa, los comportamientos,

etc., de manera constante están enviando mensajes, por lo tanto, todos esos elementos están comunicando”. (p.10)

Esta primera característica recuerda que la comunicación es constante y que no necesariamente se debe de hablar para transmitir un mensaje, una sola postura, un gesto un ademán estarán ya diciendo algo, por lo que es de vital importancia tener claro que en todo momento nos estamos comunicando, de una u otra manera.

- “La comunicación es irreversible. En efecto, las palabras pronunciadas llevan un mensaje de cuyo contenido no se puede uno retractar. Pero no sólo la comunicación verbal tiene esta característica, también la comunicación no verbal la presenta a través de nuestras actitudes. Por lo anterior debemos considerar su impacto en el proceso de comunicación ponderando de una manera adecuada el mensaje que deseamos enviar al receptor”. (Moreno, 2009, p.10).

Esta característica es importante y fundamental, pues no se podrá tener una segunda opción para cambiar algo que se exprese mal, pues algo quedará en el sub-consiente del receptor, que en el caso específico que nos atañe es un usuario externo que espera una actitud profesional por parte del investigador que le atiende en ese momento. Desde el inicio, el abordaje que se le dé a la conversación será de relevancia para poder continuar en el proceso de la comunicación.

- “La comunicación es un proceso, no es un acto único, sino que es todo un proceso integrado por varios elementos que interactúan entre sí, siendo a través de la retroalimentación como se establece una dinámica entre emisor y receptor”. (Moreno, 2009, p.10).

En el modelo expuesto, el receptor no solo juega ese rol, pues en un momento dado él expresará su posición y se convertirá en un emisor y el papel cambiara tanto como dure ese proceso, en el cual no solo interactúan estos dos personajes sino el entorno y demás circunstancias. Una vez más se demuestra dinámica del proceso.

- “La comunicación no es la solución total. En efecto, una mala comunicación no puede tener como consecuencia buenos resultados. La calidad de la información es importante porque nos ayuda a mejorar, pero no siempre será el camino de las soluciones. Existen muchos factores que complican la comunicación sobre todo cuando la comunicación se tiene que dar en la resolución de conflictos en que las partes no ceden en sus posturas y en muchos de los casos los malentendidos abundan”. (Moreno, 2009,p.10)

Al ser dinámica y no depender de solo dos personas tratando de comunicar, sino que existen otros elementos en juego y que son fundamentales, se debe dar una importancia enorme a la calidad de la información que se quiere exponer, con mucha más razón por parte del funcionario que atiende a un usuario.

Por último, Moreno, (2009), indica que: “Si entendemos los elementos básicos del proceso de comunicación y las características de su naturaleza dinámica entenderemos el impacto que puede tener una comunicación de calidad. Si queremos lograr una comunicación efectiva de la visión institucional para propiciar una sinergia y, por lo tanto, la colaboración total de los integrantes de la organización, debemos pensar en una estrategia de comunicación que considere estos elementos básicos y las características del proceso de comunicación que garanticen una comunicación efectiva de la visión para que ésta sea compartida”. (Moreno, 2009, p.10)

Queda en evidencia en el párrafo anterior, la importancia de tener una comunicación de calidad ya que la misma será sinónimo de efectividad a la hora de entregar un mensaje, que a la postre, sea de un buen o mal resultado, hará que la percepción de la persona a la que se le entregó salga satisfecha. Concluye la idea con algo fundamental en la presente investigación, pues menciona que dentro de una estrategia de comunicación se deben de tener en cuenta los elementos básicos y que además se debe de tener clara la visión (de la institución) y compartirla.

En ese mismo sentido, Frías 2000) señala que “la comunicación para que sea efectiva no puede constituirse como un proceso fortuito, sino que debe responder a un plan general en el que se contemplen, tanto cuáles son las cuestiones prioritarias como los

aspectos correspondientes a la comunicación interna y externa dentro de un criterio de coherencia entre uno y otro nivel. La importancia de un adecuado proceso comunicativo en el seno de una organización se manifiesta a través de la eficacia y funcionamiento en el seno de la organización y en la relación de esta con el entorno”. (Frías, 2000, p.8).

Lo que lleva inmediatamente a comprender que se debe de materializar un plan estratégico, con eficiencia, que abarque las necesidades y que contemple todos los factores que influyen en él. Para la presente investigación es indispensable contar con elementos claros que permitan responder en su etapa final a un modelo que permita que la propuesta sea efectiva y que en todo momento sean beneficiados todos los implicados.

Las características de la estrategia deberán adaptarse a esta necesidad que se estudia, a los usuarios externos y a los investigadores que definitivamente tienen un rol importante en la comunicación.

Estrategia de Comunicación.

Como parte de los insumos que se deben de analizar para determinar las características que debe de contener una estrategia, se tiene la necesidad de caracterizar la ruta que sigue un caso cuando ingresa al OIJ, para lo cual se va a seguir lo descrito por Campos (2016), identificando los aspectos que se consideran de mayor interés para el objeto de la investigación.

Ruta de un caso

A continuación, se describe el recorrido que sigue un expediente en cada etapa de la investigación y cómo en cada etapa se garantiza, o no, el debido proceso.

“Paso 1: La denuncia

La importancia de poder acceder al sistema de la policía judicial para poner una denuncia es una de las formas de concretar el derecho a la justicia. Como se verá en los siguientes párrafos, los canales para denuncias se han ampliado hasta donde la

infraestructura instalada lo permite. Toda la institución posee, además, políticas de inclusión de grupos vulnerados que pretenden un acceso más equitativo al servicio.

Pero este acceso al sistema policial no perdura mucho, pues una vez se han realizado las entrevistas iniciales, el tratamiento especializado de la información aleja los resultados de las personas que iniciaron el proceso. (Lo cual representa un reto que motiva el desarrollo de esta investigación)

Existen varios canales de ingreso que alimentan los casos investigados por el OIJ, quizá el más conocido sea la denuncia contra ignorado, o simplemente “denuncia” como coloquialmente se le conoce. Este mecanismo mantiene sus puertas abiertas las 24 horas del día los 365 días del año. Se han estado implementando políticas que permitan el fácil acceso a poblaciones vulneradas (niñez, adultos mayores, indígenas) o a poblaciones que por sus diferencias de movilidad o de cualquier otra índole así lo requieren. Cada denuncia recibe un “número único”, el cual la identifica dentro de todo el conglomerado judicial y es irrepetible en tiempo y lugar.

Otro de los canales de ingreso es el traslado de denuncias que realiza el Ministerio Público (MP) a la policía judicial. Cuando una persona víctima de un hecho ilícito conoce o identifica a su ofensor, coloca la denuncia directamente en el MP, si el caso requiere de pesquisas, la fiscalía lo traslada al OIJ para que se realice la investigación pertinente. Cuando una denuncia es recibida por el MP, se le asigna de igual manera un número único”. (Campos, 2016, pp. 22-23).

Lo detallado anteriormente, tiene relevancia para la presente investigación, toda vez que se debe comprender cuál es el procedimiento por el cual es que los usuarios externos acceden a uno de los servicios que brinda el O.I.J., que es la denuncia como tal, que no es otra cosa que la noticia criminis de un delito que se cometió.

Las dos maneras anteriores de interponer una denuncia, se consideran las más importantes y por lo tanto para efectos de esta investigación son las que se describen.

Si bien es un derecho del ciudadano ser informado de los resultados de la gestión, Campos (2016) señala que para el caso del OIJ eso no ocurre, pues las personas desconocen qué ocurre con sus casos durante el proceso de la investigación criminal. Sin embargo, a partir de la información sistematizada en los grupos focales, aunque la comunicación del investigador que atiende el caso se da en un primer momento de la investigación criminal, una vez realizado el informe final, se traslada a la fiscalía y no se le comunican los pormenores al ciudadano. El tema no es desconocido por las autoridades policiales, pues existen planes para su desarrollo dentro de las aplicaciones de gestión de mando integral. En ellas se espera obtener incluso una retroalimentación sobre la calidad del servicio recibido. Su implementación aún no se alcanza debido a que el desarrollo informático requerido aún no está en etapa de ejecución. (p.24)

Continúa Campos (2016) explicando:

“Paso 2: La asignación del caso a los agentes

Ya entrado el caso en la maquinaria de investigación, las personas desaparecen y los criterios técnicos de gerencia son los que dominan esta etapa de asignación de casos. Si bien se trata de una de las etapas más breves, no existen iniciativas que busquen la coincidencia entre los intereses de la víctima y las cualidades del investigador. En este punto, son los criterios técnicos y la experiencia, los que determinan la asignación de acuerdo a los intereses policiales de la institución.

Retomando los pasos del proceso de los expedientes judiciales, la asignación del caso, por parte de cada jefatura coloca en escena las habilidades para la gerencia del recurso humano. Para ello, cada una de las delegaciones cuenta con independencia para su organización interna. En el caso de las más grandes, donde se cuenta con personal especializado para cada materia, los casos se asignan de acuerdo las habilidades en investigación de cada persona colaboradora, buscando el mejor rendimiento de la dependencia y utilizando las métricas institucionales para evitar sobrecargas de trabajo o rezagos injustificados. El uso de datos que evidencien la gestión policial es una tendencia principalmente anglosajona, cuyo crecimiento más importante se dio en el último cuarto del Siglo XX. Si bien el tema aún tiene muchas aristas poco demostradas, lo cierto es que sí

genera datos que aseguran la legitimidad interna y externa de la gestión policial (Campos, 2016, p. 26)

La implementación de una metodología más sofisticada, requirió de capacitaciones al personal en temas de gerencia y todas las jefaturas participaron en diferentes actividades formativas. Ahora bien, la formación del área gerencial se adecúa a las necesidades y las reformas internas del OIJ. Sin embargo, el personal que realiza las tareas básicas de investigación, recibe en general poca capacitación para realizar su trabajo. Los datos aportados por la Escuela Judicial, demuestran que desde el 2005 al 2015, solo 1065 funcionarios recibieron la Formación básica en Investigación Criminal. Si se considera el periodo de este estudio, solo 574 funcionarios han recibido dicha formación que consta de poco menos de seiscientas horas.

El tema de la formación del personal investigador es de vital importancia, pues el último eslabón de la cadena de procesos que sigue un expediente dentro del OIJ está en manos de ellos. En los grupos focales desarrollados, al tratar el tema, los participantes coincidieron en la gran importancia que tiene la experiencia para orientar cada investigación, refiriéndose con desdén a la formación académica que acompañe esa experiencia.

Cuando el caso es asignado a un agente investigador, normalmente se inicia con la lectura del expediente y es la experiencia la que le dicta, principalmente los pasos a seguir. Si bien la idea de crear una metodología de investigación criminal fue generalmente aceptada entre el personal participante en los grupos focales, la creación de protocolos de investigación para cada caso parece ser una iniciativa bastante onerosa por su dimensión, cambio constante con respecto a los nuevos tipos penales y porque la formación es un área independiente al OIJ en la que no se ha coordinado una actualización congruente con los cambios gestados y ya descritos.

Son los intereses institucionales lo que buscan la manera de concretar la tramitación de la investigación de una mejor manera, quedando de lado los intereses y las particularidades de la víctima. Si se considera que existen algunas debilidades en la formación policial, este detalle puede generar mayor insatisfacción que el cumplimiento de

plazos. Lo cierto es que la falta de información al respecto solo permite plantear conjeturas, sin que en la práctica se hayan demostrado todos los alcances y limitaciones de estas tendencias gerenciales en la policía”. (Campos, 2016, pp. 26 - 27).

Queda claro con lo anterior lo que ocurre con la denuncia interpuesta por el usuario externo que se convierte en denunciante, y en la mayoría de los casos ofendido directo, y en el inicio del trabajo del investigador, pero que tal y como expone Campos, existen deficiencias y lo que se inicia es el trámite de la denuncia.

Expone, además, una problemática respecto a la formación y a la iniciativa con las que debe iniciar la tramitación de la denuncia, que muchas veces se hace con poco conocimiento en alguna materia en específico, debido a la poca formación en algunas áreas.

Sigue Campos (2016) en su explicación, respecto a la denuncia interpuesta con el siguiente paso:

“Paso 3: Investigación

La investigación es una de las etapas menos visibles para las víctimas. Al inicio se les contacta para obtener información que pueda orientar al investigador agregando nuevos detalles al expediente. Luego, el usuario pierde el contacto con su causa y los resultados de la investigación hasta que ya se encuentra como parte del expediente judicial en la fiscalía. Durante toda la investigación, el lenguaje especializado aleja del usuario el acceso a conocer sobre su causa. Este proceso se detalla a continuación.

Una vez que el caso ha sido asignado a un investigador, se inicia un seguimiento detallado a través de las gestiones que se realizan para su resolución. Este seguimiento los va categorizando en cuatro niveles de acuerdo a un puntaje dado por las gestiones realizadas y asociadas a cada caso mediante el número único. La categorización entró a regir en el 2013 y dentro del periodo de este estudio, solo se contó con datos parciales del año de su implementación y los datos completos de los años 2014 y 2015. De acuerdo a la OPO (OPO: 2013, s.p.), los parámetros utilizados para categorizar los casos son:

Casos sencillos (D):

Caso de investigación que no reviste gran dificultad de trámite, sea porque su resolución se estima muy sencilla o porque debido a los pocos (o nulos) factores de resolución que se tienen - y pesar de los recursos que se le podrían asignar - su resolución será poco probable. Estos casos pueden ser llevados por una sola persona y su investigación no afecta el flujo normal de asignación de denuncias para quien lleva el caso.

Casos intermedios (C):

Caso de investigación que implica una considerable cantidad de diligencias para su tramitación y resolución. Se espera que este tipo de casos pueda ser llevado por una persona o pareja de investigación, con ocasional colaboración de personal de la oficina y esporádico apoyo de colaboraciones y pericias de secciones y unidades de OIJ. Su investigación no afecta el flujo normal de asignación de denuncias para quien(es) lleva(n) el caso.

Casos complejos (B):

Casos de investigación que conllevan una gran dificultad de resolución y un número grande de diligencias. Generalmente es llevado por parte de una pareja o grupo de investigación, con apoyo usual de personal de la oficina, así como uso del apoyo y pericia secciones y unidades especializadas de OIJ. Se espera que en estos casos el personal de investigación esté dedicado de lleno a la tramitación del caso. Estos casos requieren aval del Jefe Regional o Departamental para considerarse complejos.

Casos élite (A):

Los casos élite son investigaciones excepcionales, cuya encomiable labor desplegada resulta ser extraordinaria y digna de ser considerada para un premio al esfuerzo. Los Casos élite son llevados por una pareja o grupo dedicado exclusivamente al caso y que involucra un gran despliegue de recursos de la Oficina y grupos especializados de OIJ. Para alcanzar este nivel los casos deben estar resueltos y con aprobación previa de la Dirección General.

Al finalizar la etapa de investigación, realizadas las diligencias y pericias pertinentes para cada expediente, se procede a formular un informe que puede tener uno de dos

resultados: resuelto con imputado (RCI) cuando se identifica a la persona responsable del hecho, si es que la hubiere, y resuelto sin imputado (RSI) cuando no se identifica al responsable o cuando del todo no existe. Es decir, en todos los casos el tema se resuelve y se hace el traslado al MP. No existe otro canal de salida, pues únicamente la fiscalía puede resolver si formula acusación, u otra opción procesal.

Todo el tratamiento que se le da a cada caso en su etapa de investigación es sumamente especializado en términos policiales, lo cual beneficia la gerencia, facilita el seguimiento y la medición de resultados, pero aleja el proceso de quienes lo inician”. (Campos, 2016, pp. 27-31)

En una ruta definida por la complejidad de los casos, Campos (2016) expone como es la asignación respecto a la gravedad y según el criterio con el que se escoge a uno u otro investigador, donde toman en cuenta su puesto y experiencia y la cantidad de diligencias que se deben realizar para poder llegar al último de los pasos. Para concluir se describe el último de los pasos que sigue una denuncia de la siguiente manera:

“Paso 4: Informe

El informe de la policía judicial a la Fiscalía es el resultado esperado por la persona que interpone la denuncia, pues de él depende que la verificación científica de la evidencia pueda sustentar los argumentos durante la etapa de juicio. En este particular, aunque los intereses institucionales apuntan a una disminución de los tiempos y una mejor utilización del recurso disponible para lograrlo, a nivel de víctimas se desconoce lo que ocurre. Los resultados no se informan a la víctima y ésta puede acceder al caso sólo cuando ya se haya incorporado al expediente en la judicatura.

Se tiene para cada caso, un estimado de duración máxima de 4 meses. Por supuesto, que dicho plazo va a depender de la complejidad en casa asunto. La vigilancia sobre el cumplimiento de los plazos recae en las jefaturas. Es sobre la escala gerencial que recae el manejo de los recursos para que se mantengan un equilibrio entre el ejercicio del poder de policía, el acceso a la justicia y la demostración científica de los hechos. Algunos casos, por su nivel de complejidad y cantidad de entidades participantes, alargan el tiempo de la

investigación, por otra parte, muchos se resuelven en poco tiempo por carecer de indicios, por ejemplo, cuando un celular perdido es denunciado como robado para abaratar los costos de reposición ante la empresa telefónica.

Como ya se mencionó, todas las denuncias son recibidas y procesadas, sin embargo, los porcentajes demuestran que no todas son resueltas, sino que solo alrededor de la tercera parte cumplen esa condición. Los casos que no reúnen los elementos necesarios para la configuración de delitos, los hechos que se denuncian de manera inexacta o con otros propósitos, todos ellos son remitidos a la fiscalía para lo que corresponda. La taxonomía de los informes se encuentra estandarizada y se describen a continuación:

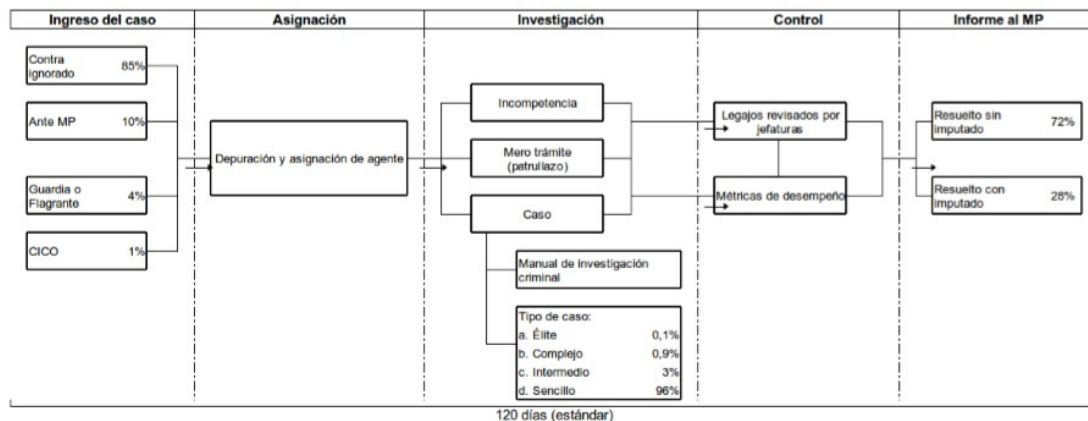
- Caso: Investigación que realiza la policía, ya sea por denuncia, oficio o por orden judicial, que no se enmarca en el concepto de diligencia menor.
- Caso asignado: Investigación que se asigna a uno o más oficiales, para que realicen las tareas correspondientes a fin de resolverlo.
- Caso de mero trámite: Tarea en la que interviene la policía judicial para poner en conocimiento del Ministerio Público lo actuado por otra policía, u otros cuerpos de seguridad, en la atención de un ilícito. Este resultado se comunica mediante un informe. Comúnmente se le ha conocido como “patrullazo”.
- Caso no asignado por incompetencia: Caso recibido en la oficina que no es asignado, por tratarse de un hecho delictivo cuya investigación corresponde, por territorio o materia, a otra unidad policial.
- Caso no resuelto: Caso asignado que luego de realizarse la investigación criminal correspondiente, es remitido al Ministerio Público mediante un informe policial, sin que haya sido identificado el autor o los autores del hecho delictivo.
- Caso resuelto con imputado: Caso asignado que luego de realizarse la investigación criminal correspondiente, es remitido al Ministerio Público mediante un informe policial, habiéndose identificado al presunto autor o autores del hecho delictivo.
- Caso resuelto sin imputado (No delito): Caso asignado que luego de realizarse la investigación criminal correspondiente, es remitido al Ministerio Público mediante un informe policial, en el que se establece la verdad real de los hechos, sin que exista un imputado por no ser delito; por ejemplo, suicidios, muertes naturales y

denuncias ingresadas como delito que luego de la investigación se establece que no lo eran. De esta categoría se exceptúan las desapariciones, las cuales deben registrarse en la casilla diseñada para ese fin. No obstante, lo anterior, para efectos de las oficinas, tanto los casos resueltos sin imputado como las desapariciones deben considerarse para su registro, archivo y salida como casos S.I.. En este mismo apartado se deben registrar las contravenciones que se investiguen.

Para resumir el trámite de denuncias: una vez que ingresa un caso a través de una denuncia contra ignorado, la atención de un delito notorio o flagrante, la concreción de una información recibida o la remisión de una denuncia recibida por el servicio acusador, el OIJ inicia su proceso. En las horas posteriores al ingreso, cada caso es depurado para eliminar inconsistencias y errores de clasificación o de digitalización. En ese mismo plazo cada jefatura o superior inmediato al personal de investigación, analiza la carga de trabajo y las potencialidades del personal para asignar el caso. En los días posteriores a la asignación del caso, el agente a cargo estudia el expediente y traza una ruta de diligencias a realizar. Dependiendo del caso, puede evolucionar de sencillo a intermedio a complejo, y finalmente a élite. Con excepción del retraso que se genera en espera de diligencias externas al OIJ, cada caso se convertirá en un informe que se le remite al MP en promedio dentro de los 120 días posteriores al inicio del proceso. En la siguiente figura se describe de manera gráfica el proceso seguido”. (Campos, 2016, pp. 31-38)

Figura No 1, Proceso de una denuncia desde que ingresa al OIJ, hasta su final.

Proceso de la denuncia en el OIJ



Nota: Figura tomada del Segundo Informe del Estado de la Justicia (p. 38)

Con el panorama claro respecto a la ruta que sigue una denuncia y el papel tan importante que tienen los investigadores en dicho proceso, en el cual se observa que en una u otra etapa se ponen en funcionamiento las capacidades que se mencionaron previamente, es también relevante mencionar que la imagen del Organismo de Investigación Judicial se verá beneficiada o afectada según sea el caso ante la actuación y principalmente en la comunicación que puedan tener los funcionarios con los usuarios externos.

La imagen de una institución se construye a diario, con acciones, comunicaciones sean positivas o no, por lo que desarrollar una estrategia de comunicación que sea efectiva y clara en el mensaje que se quiere hacer llegar a los usuarios es de suma importancia.

Capítulo III

Marco Metodológico

Según lo expuesto por Hernández et al. (2014) “los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos”. (p.2)

Esta posibilidad de saber con cuál de los enfoques se puede hacer frente a los problemas de investigación, son de ayuda y como se dijo de guía en el proceso de investigación, todo con la firme idea de que al final se generen nuevos conocimientos y que se pueda incluso hacer una propuesta que beneficie a los involucrados en la investigación.

Una vez analizados los enfoques, se desarrollará la razón por la que se cree que el modelo escogido es el ideal para la presente investigación, continuando con el diseño de investigación que permitirá conocer cuál es la muestra adecuada en el estudio, las variables, instrumentos y que proceso de recolección de datos es idóneo.

Enfoque

Tal y como se mencionó anteriormente, los enfoques que proponen Hernández et al (2014), son: cuantitativo, cualitativo y mixto, por lo que previo a mencionar el enfoque de la presente investigación, se exponen los tres para una mejor comprensión del lector.

El enfoque cuantitativo según Hernández et al. (2014) se definen como: “(la utilización de) la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4).

En cuanto al enfoque cualitativo Hernández et al. (2014) indica que: “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (p.7).

Vargas (2011), indica respecto a este mismo enfoque, que:

“La metodología cualitativa es aquella cuyos métodos, observables, técnicas, estrategias e instrumentos concretos se encuentran en lógica de observar necesariamente de manera subjetiva algún aspecto de la realidad. Su unidad de análisis fundamental es la cualidad (o característica), de ahí su nombre: cualitativa. Esta metodología produce como resultados categorías (patrones, nodos, ejes, etc.) y una relación estructural y/o sistémica entre las partes y el todo de la realidad estudiada.” (Vargas, 2011, p.21).

Una definición que permite comprender de una mejor manera, ya que expone que las estrategias y los instrumentos que se escogen para poder observar de manera subjetiva el aspecto o fenómeno que se ha detectado, que es justamente lo que se pretende hacer por medio del presente trabajo. Lo que a la postre dejará como resultado esa relación entre las partes que se estudiarán y la realidad.

Y por último el enfoque mixto expuesto por Hernández et al. (2014), indica que, “ambos enfoques, utilizados en conjunto, enriquecen la investigación. No se excluyen ni sustituyen” Además de ofrecer una perspectiva más profunda y mayor teorización (p.533).

Es por todo lo anterior, que se puede realizar una investigación cualitativa en la que se analice de manera subjetiva un hecho de la realidad, en este caso específico el vacío en ciertos lapsos en la relación que existe entre los investigadores de una Sección del Organismo de Investigación Judicial y los usuarios externos. Los métodos, técnicas y estrategias tienen una característica en común y es que buscan observar y determinar si el fenómeno encontrado es real, es verdadero. Al realizar un análisis de estos enfoques, se escoge para la presente investigación el cualitativo, ya que se busca a través de entrevistas y el análisis del fenómeno observado, poder determinar si estos vacíos pueden estar dañando la imagen de una institución. Se busca analizar ese vacío en el proceso de la comunicación que se da entre los investigadores del O.I.J., con los usuarios externos en la atención de las denuncias que estos plantean y en el flujo de información que esperan recibir por parte de los representantes de la institución, como garante de la administración de la justicia.

Diseño

Para Hernández et al. (2014), el diseño “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de resolver al planteamiento del problema” (p.128).

Con la firme consigna de obtener la información necesaria para hacer evidente la situación que se ha percibido, es que se crea la estrategia, a fin de ordenar los pasos a seguir para hacer de la presente investigación un proceso que permita al final también proponer una solución con lo obtenido.

En cuanto al tipo de diseño transeccional, se debe indicar que la literatura reconoce los siguientes: exploratorios, descriptivos y correccionales – causales.

Se han seleccionado dos diseños para desarrollar la investigación, el exploratorio y el descriptivo, según Hernández et al. (2014) el diseño exploratorio se define como aquel “que permite conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico. Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o poco conocidos.” (Hernández et al, 2014, p.155).

Tal y como se indicó anteriormente el tema de la comunicación de los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos, con los usuarios externos no ha sido estudiando en el país.

Respecto a los estudios de alcance exploratorio Hernández et al. (2014), refiere que el valor de este tipo de diseño es el que permite “familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (Hernández et al, 2014, p.91).

El estudio que se hace de este fenómeno o situación pretende además de revelar el vacío que se da en la comunicación en una de las partes del proceso entre los investigadores

y los usuarios, pero no solo esto, sino más bien en ese proceso de investigación poder encontrar una solución a lo encontrado, estableciendo una prioridad para los que tienen la posibilidad de cambiar tal situación.

Por otra parte, también se va a aplicar el diseño descriptivo, mismo al que Hernández et al. (2014), refiere que tienen como objetivo “indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores)”. (Hernández et al, 2014, p.155).

Justamente se pretende hacer visible un fenómeno que existe, que se conoce, pero que a la fecha no se le ha dado la importancia, ni se ha dimensionado el daño que está haciendo a la imagen de la institución, por lo que al describir la situación y ver los alcances que tiene puede hacer que se busque o adopten algunas de las recomendaciones que se harán en la parte final de la presente investigación.

De acuerdo con Oviedo, y Roldán, (2011) citando a Weiers (1986) para darle solución a un problema de investigación utilizando el diseño descriptivo es preciso seguir los pasos siguientes:

- “a) Conocer la situación actual que ubica el punto de partida del problema.
- b) Clarificación de las metas y objetivos acerca de la investigación.
- c) Recabar conocimiento de experiencia de otros en situación similar.” (p.88)

Analizando estos pasos el punto a), sería conocer cuál es la situación real de la comunicación que se da entre los investigadores con los usuarios.

El punto b), sería tener claro que es lo que se busca al lograr identificar de manera científica que existe un problema de comunicación, y lograr definir los objetivos que se proponen para mejorar esta situación.

Por último, en el punto c), sería recopilar y saber si ha existido algún estudio similar que pueda dar una luz en la solución del problema planteado.

Para la presente investigación se selecciona el método fenomenológico, que según Hernández et al. (2014), se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. Y pretende “descubrir la conexión entre las experiencias de los participantes en relación con el fenómeno (vínculos entre las categorías y temas)”. (p.495)

Para el caso específico de esta tesis se estudia un fenómeno detectado que debe entenderse como la buena o mala comunicación que existe entre los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos del O.I.J. y los usuarios externos, pues existe un vacío de información en el proceso que puede estar creando una mala imagen y percepción de una situación que a la postre dañará la imagen de la institución. Las entrevistas de profundidad a los expertos y demás instrumentos que se pretenden realizar tratarán de exponer cual es la realidad respecto a esta situación estudiada.

Población y Muestra de la Investigación

Según Hernández et al.(2014), “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra”. (p. 170)

De este comentario toma relevancia el hecho de saber delimitar con claridad a la población estudiada, y lo importante que es seleccionar la muestra. Cada uno de los pasos que se dan en la investigación deben de ir concatenados, buscando esa cohesión que le den a la investigación la concreción de los objetivos plateados.

La muestra es un subgrupo de la población o universo, del cual se recolectan los datos y que debe ser representativa de ésta. (Hernández et al, 2014, p 173).

En este caso se realizarán entrevistas a expertos, dentro de los cuales se pueden citar: el Jefe del Organismo de Investigación Judicial, el Jefe del Departamento de Investigaciones Criminales, el Jefe de la Oficina de Planes y Operaciones del O.I.J., el Jefe

de la Sección de Robos y Hurtos, la Jefa de Prensa del O.I.J., y una experta más en el tema de comunicación organizacional, estas personas han sido escogidas por el conocimiento a fin que tienen con el tema y fenómeno estudiado, teniendo en cuenta su trayectoria dentro de la institución. Todo lo anterior a fin de conocer más a fondo la posición de estas autoridades respecto al fenómeno detectado y a la necesidad de hacer algo al respecto. Además, se realizarán una serie de observaciones participante y no participante con investigadores de la Sección de Robos y Hurtos, en el momento en el que interactúan con usuarios externos. En total se llevarán a cabo seis entrevistas de profundidad y varias observaciones a los usuarios externos de los servicios de la Sección.

Además, se utilizarán documentos de la Oficina de Planes y Operaciones (O.P.O.) del OIJ, con el fin de mostrar los datos estadísticos que se mencionan en la presente investigación.

Por otra parte, se tomarán en cuenta algunas publicaciones que se han hecho en diferentes sitios o entidades que tienen relación con el tema estudiado.

Con lo anterior queda claro el porqué de la escogencia que se hizo respecto a los sujetos a entrevistar, pues en su gran mayoría tienen una relación directa con el fenómeno y no solo una relación si no que tienen la posibilidad de una vez expuesta las recomendaciones hacer algo con ellas y poder cambiar el panorama actual de tal situación.

Variables o Unidades de Análisis

A continuación, se detallan los objetivos en los que se ha basado este trabajo de investigación con su respectivo análisis en la sección previamente anunciada. Las unidades de análisis son en total cuatro, y cada una se analiza con su respectiva variable.

Tabla No2 Unidades de Análisis

Objetivos Específicos	Unidad de análisis	Variable Conceptual
Identificar las mejores prácticas en el diseño de	Mejores prácticas en el diseño de	Una estrategia son todas las acciones que se emprenden con tal de lograr un objetivo espe-

<p>estrategias de comunicación para los usuarios externos de las entidades administradoras de justicia.</p>	<p>estrategias</p>	<p>cífico.</p> <p>El diseño de la estrategia es la definición de esas acciones, dándoles a las mismas un orden, esto con el fin de optimizar los recursos y lograr el objetivo propuesto.</p>
<p>Identificarlos principales beneficios que pueden evidenciarse de la implementación de una estrategia de comunicación.</p>	<p>Principales beneficios de una estrategia de comunicación</p>	<p>Beneficios, son aquellas cosas positivas que se pueden contar y cuantificar de algo específico.</p> <p>En este caso los principales beneficios de una estrategia que no es sino, la planificación de las acciones que fueron pensadas para lograr un objetivo específico, según sea la necesidad de avanzar, tomando en cuenta el tiempo en el que se espera lograr lo propuesto.</p>
<p>Determinar los principales medios a implementar en el diseño de estrategias de comunicación ante usuarios externos.</p>	<p>Principales medios de comunicación.</p>	<p>Medios de comunicación son los instrumentos utilizados para comunicar mensajes de manera masiva, sea la manera que sea, pueden ser escritos, visuales, por medio de audios o un conjunto de ambos llamados audiovisuales.</p> <p>En nuestro tiempo los principales son la televisión, la radio, los periódicos tanto impresos como digitales, además de las redes sociales que han venido a revolucionar en los últimos años. Aun se pueden encontrar también medios específicos o locales que informan a regiones determinadas.</p>

<p>Identificar las principales competencias que debe de disponer el recurso humano de la Sección de Robos y Hurtos para aplicar o implementar una estrategia de comunicación externa.</p>	<p>Principales competencias.</p>	<p>Las competencias son las aptitudes que tienen los seres humanos para desempeñar o realizar labores de manera efectiva, esto respecto a su trabajo.</p> <p>En referencia a las habilidades blandas, estas son justamente las aptitudes antes mencionadas puestas en práctica en esas labores, que tienen que ver con la personalidad, los conocimientos que haya adquirido a lo largo de su desempeño, sin olvidar los valores.</p> <p>Por su parte, las habilidades duras se refieren a los conocimientos de índole académico obtenidos por medio de estudios formales.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: Elaboración propia.

Instrumentos

Es importante definir siempre el significado de cada una de las partes que componen un trabajo, a fin de estar claros del porqué de cada una de estas, así, para los autores Hernández et al. (2014), los instrumentos son el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”. (p.199).

Por lo tanto, a continuación, se exponen los recursos que se van a utilizar a lo largo de la investigación a fin de obtener la información y que va a contribuir con la exposición de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección.

En la presente investigación se utilizan los siguientes tres instrumentos:

La entrevista de profundidad

La entrevista es una reunión con el fin de conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Es más íntima, flexible y abierta que la entrevista cuantitativa. En ella se hacen preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias y otras que permitan obtener la información deseada (Hernández et al, 2014.p. 403).

Lo anterior permite utilizar este recurso con el fin de obtener la posición de los entrevistados respecto a la situación que se expone y además de poder saber cuál podría ser desde esa óptica la solución o al menos las propuestas que podrían ser viables. El hecho de poder entrevistarse y tener a esas personas en frente permite observar las reacciones ante los cuestionamientos, y da la posibilidad de replantear algunas ideas que puedan surgir durante la marcha de la entrevista.

En la presente investigación, se utilizará este instrumento con diferentes personas que tienen diversos puestos de Jefaturas en el Organismo de Investigación Judicial, y que justamente por su puesto, investidura y años de experiencia en la institución los hacen ser conocedores del proceso de investigación y que además les permite conocer de los detalles que son de relevancia en el trabajo y sobre los cuales se pretende desarrollar este trabajo.

Dichas entrevistas se realizarán en forma de una conversación, con las preguntas que se consideren más importantes. Con tal de conseguir el mayor número de datos respecto a su posición dentro de la institución y respecto a la responsabilidad que recae sobre ellos y el fenómeno estudiado. Además, se entrevistará a una experta de comunicación organizacional, para conocer su posición con respecto al trabajo hecho hasta el momento respecto a la comunicación que existe hoy día entre los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos y los usuarios externos.

Las entrevistas antes mencionadas se llevarán a cabo, en horas y lugares a convenir, preferiblemente en el entorno donde el profesional desarrolla sus funciones. Es de relevancia mencionar que dichas entrevistas estarán apoyadas en una misma base para todos los entrevistados, ya que se busca saber cuál es la posición del entrevistado según sea

su puesto. En total serán seis personas entrevistadas, mismas que se detallan a continuación:

Tabla No 3 Detalle de los entrevistados

Entrevistado	Puesto
Walter Espinoza Espinoza,	Jefe del O.I.J
Michael Soto Rojas	Jefe de la Oficina de Planes y Operaciones (O.P.O.).
Giovanni Rodríguez Gómez	Jefe Departamento de Investigaciones Criminales
Eddy Roda Abarca	Jefe de la Sección de Robos y Hurtos
Maricel Rodríguez Solís	Jefa de la Oficina de Prensa del O.I.J.
Wendy Segura Calderón	Jefa de Prensa del Museo Nacional

Nota: Elaboración propia.

Dentro del tipo de preguntas que se plantean emplear se encuentran preguntas de opinión, de conocimiento, de antecedentes y de simulación.

Observación Participante

Otro de los recursos que se pretende utilizar es la observación participante, al respecto Hernández et al. (2014), indica que “el concepto de la observación participante que implica tener en cuenta la existencia del observador, su subjetividad y reciprocidad en el acto de observar” (p.586). Donde se le da una importancia al observador y a esa subjetividad respecto a los observados y a lo que pueda aportar en su reporte.

Con este instrumento se espera obtener información que respalde esa percepción que se tiene de la comunicación inicial que tiene el investigador con el usuario externo al inicio de la investigación, además de observar si el investigador reúne las competencias que según el manual de puestos deben de tener estos funcionarios.

Se pretende hacer este tipo de observaciones en la Sección de Robos y Hurtos por al menos dos días y aprovechar a todas las personas que se atiendan en este lugar por parte de los investigadores. Por lo menos diez observaciones, que permitan saber cuál es el proceder

de los investigadores en esta función y con ellos identificar todas las interacciones que se producen entre las partes.

Análisis de Contenido

Una investigación siempre requerirá que se haga un análisis de la información obtenida, el contenido de lo recolectado, lo observado y lo recomendado, para a partir de ello plantear cursos de acción y recomendaciones que puedan implementarse en el proceso de análisis, con el fin de obtener los mejores resultados del proceso.

Aumentan las investigaciones sobre las actitudes, los valores, las opiniones de las personas, las creencias, percepciones y preferencias de las personas, incrementándose, por tanto, los análisis de contenido de los testimonios de los sujetos, lo mismo que el empleo de las técnicas históricas y etnobiográficas. (Hernández et al, 2014, p. 256). Lo anterior permite poder analizar no solo las opiniones, sino también sus actitudes, valores y percepciones, analizando en este proceso el contenido de lo que atañe para la investigación.

Por lo anterior, se analizarán las publicaciones que respecto al tema hayan salido en el año en curso, donde se hable del trato o la percepción que tengan los usuarios externos respecto al trato que hayan tenido en el O.I.J.

Proceso de recolección de datos.

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. (Hernández et al, 2014, p.200). Por lo tanto, en la presente investigación se pretende lograr estos requisitos, que den al trabajo de investigación la credibilidad necesaria para proponer en su etapa final.

En el enfoque cualitativo se: “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Hernández et al, 2014, p.7). Es justamente en este proceso de recolección de datos que se pretende aprovechar las entrevistas de profundidad y las observaciones para poder revelar una situación que es evidente pero que hasta la fecha nadie ha querido hacer visible.

Referencia Institucional

Según la página oficial del O.I.J. (2018), el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) se creó en 1973 como un ente auxiliar de los Tribunales Penales y del Ministerio Público, para garantizar la imparcialidad, honestidad y objetividad de las investigaciones criminales.

Misión

Ser una organización auxiliar asesora y de consulta de las autoridades judiciales competentes, en la investigación, descubrimiento y verificación técnico-científica de los delitos y de sus presuntos responsables, contando para ello con recurso tecnológico, administrativo, científico y policial calificado, con vocación de servicio, efectivo e imparcial, que vela por equidad e igualdad en razón de género, etnia y situación social.

Visión

Ser reconocidos como un Organismo Judicial de Investigación criminal, técnico, científico, objetivo e independiente y respetuoso del ordenamiento jurídico, con capacidad de respuesta tecnológica y operacional ante las modalidades delictivas, que contribuye con el desarrollo y mantenimiento de la seguridad, igualdad y paz de Costa Rica.

En materia de Ética y Valores, el Organismo de Investigación Judicial ha tomado la batuta en formar personas cuya actuación tanto dentro como fuera del trabajo se rijan por los valores institucionales y la ética profesional. De tal forma se ideó el curso de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia, en el cual aparte de desarrollar la materia de Derechos Humanos y de políticas institucionales para la atención a personas en condición de vulnerabilidad, se analiza el tema de ética, moral y valores desde la perspectiva de nuestra Institución, además se estudia y se analiza el Manual de Valores Compartidos del Poder Judicial, el Código de Ética de nuestro Organismo, y la Ley N° 8422 denominada “Contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública”.

El Organismo de Investigación Judicial, tiene en su haber los siguientes valores con nuestros pares.

- Excelencia: Estimamos realizar todas nuestras acciones con alto desempeño.
- Iniciativa: Nos inclinamos por la acción novedosa y creativa para emprender nuestras funciones.
- Honradez: Actuamos correctamente conforme a las normas morales, diciendo la verdad y siendo personas justas y transparentes.
- Integridad: Somos capaces de actuar con rectitud en todos nuestros actos.
- Compromiso: Actuamos con responsabilidad para el cumplimiento de nuestros fines.
- Responsabilidad: Cumplimos con nuestros deberes, obligaciones y compromisos, y asumimos las consecuencias de nuestros actos.

Respecto al escudo del OIJ, la Corte Suprema de Justicia en 1974 y con el fin de conceder al personal del OIJ un medio de identificación más acorde con el uso internacional de los cuerpos policiales y a las personas usuarias un medio fidedigno para reconocer la autoridad investida en la Policía Judicial, en el año 1975 se mandó a confeccionar una placa de metal cuya forma corresponde al mismo diseño del escudo del OIJ. Ésta, en principio fue plateada y luego se remozó y se confeccionó en color dorado, tal y como se conserva hasta nuestros días. La más notoria diferencia entre el escudo y la placa es que, en el lugar que el escudo lleva inscrito el año de creación de la institución, la placa lleva inscrito el número del código de identificación que le es asignado al personal de OIJ. Pagina web del O.I.J. (2018)

Método de Análisis

Para analizar la información recolectada mediante las entrevistas, se estudiarán los aspectos más relevantes expresados por los expertos, que ayuden a los objetivos de investigación del presente estudio.

Con respecto a la observación participante, permitirá obtener datos importantes acerca de cómo es la comunicación inicial de los investigadores con los usuarios externos.

Toda la información recolectada será procesada por medio de la herramienta informática denominada Atlas.ti, la cual está diseñada para procesar información de tesis con un enfoque cualitativo.

Capítulo IV

Análisis de los datos obtenidos

En este capítulo se realiza el análisis de los resultados de las entrevistas a partir de las variables de información previamente definidas. Con la finalidad de poder extraer de las palabras de los expertos en las diferentes áreas sus posiciones respecto a los temas mencionados. Cada una de las entrevistas realizadas estaban enfocadas en algunos temas generales, pero con cada uno de ellos también se tocaron algunos temas específicos.

Al llegar a este punto de realizar el análisis de lo expresado por los entrevistados se debió dar un orden para una mejor comprensión por lo que para cada una de las cuatro variables de información se establecieron diversos aspectos que interés que fueron consultados mediante las preguntas en las entrevistas, las variables analizadas fueron las siguientes.

1. Mejores prácticas en el diseño de estrategias
2. Principales beneficios de la estrategia de comunicación.
3. Principales medios de comunicación.
4. Principales competencias.

Mejores prácticas en el diseño de estrategias

La primera unidad de análisis tiene como objetivo identificar los mejores prácticas en el diseño de estrategias de comunicación para los usuarios externos de las entidades administradoras de justicia, y su propósito es identificar las mejores prácticas en el diseño de estrategias de abordaje, teniendo como resultado que las personas entrevistadas refirieron en algún momento cosas que según ellos podrían ser tomadas en cuenta para mejorar la comunicación que existe entre los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos y los usuarios externos.

Es esta unidad de análisis se encuentran las siguientes categorías:

- Comunicación asertiva en los momentos adecuados con la parte ofendida
- Dar a conocer detalles de la investigación
- Protocolizar las actuaciones
- Informar el final de la investigación

Comunicación asertiva en los momentos adecuados con la parte ofendida

Los procesos que buscan generar buena relación con el usuario de los servicios de justicia, son los que pueden marcar la diferencia en la percepción de los ciudadanos ante el proceso de administración de justicia y son los que se deben tener claros a lo largo del proceso de comunicación y de atención de los casos. Una buena relación entre ambas partes siempre traerá consigo un sentimiento de satisfacción para ambos y en lo particular de esta comunicación, los funcionarios de O.I.J., deben saber y tener claro que con sus acciones representa la institución y su imagen.

Una comunicación respetuosa y objetiva puede beneficiar y hacer que una buena práctica de parte de la policía judicial tenga buenos resultados, ya que de acuerdo con la opinión del Director del OIJ “porque de otra manera la gente no se va dar cuenta, van a decir: la Fiscalía me llamo, me comunicó pero y qué pasó con el OIJ? ¿Dónde quedó?, ese tipo de cosas son importantes ir superándolas”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

El hecho de iniciar una relación entre los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos, y los usuarios externos teniendo una buena comunicación desde el inicio y que perdure hasta el final de este proceso investigativo, se dará en la medida en la que se actúe con transparencia, profesionalismo y sentido de rendición de cuentas, se debe dar un seguimiento correcto y oportuno a los diferentes momentos en los que se dan las comunicaciones entre ambas partes, pero tal y como le explica don Walter Espinoza el contacto que tuvo la parte ofendida cuando inicio el proceso, al interponer la denuncia fue con la policía.

En lo que respecta a la cantidad de llamadas o de comunicaciones que se den entre el investigador y la parte ofendida, varios de los entrevistados mencionaron que lo ideal sería que hubiesen comunicaciones establecidas en momentos oportunos, en los que se le

informara periódicamente a esa parte ofendida algunas de las acciones que se han realizado para que se pueda percibir lo avanzado en el caso.

Sin duda alguna esto traería un sentimiento de seguridad a la parte ofendida de que se trabaja en el caso. Pero, esto en la realidad no se da siempre, por distintas razones, al respecto Michael Soto refiere lo siguiente “La comunicación debe ser cuando menos una vez (al inicio de la investigación), hemos detectado en algunas supervisiones, que han habido falencias donde no hay comunicación con el ofendido tal vez por la cantidad abrumadora de trabajo que puede recibir un investigador”. (Soto, entrevista de profundidad).

Es necesario mencionar en este apartado que la observación participante reveló algunos aspectos que se deben mencionar pues este instrumento permitió observar algunas prácticas que son rescatables, pero en otros casos son de evidenciar para mejorarlas a futuro.

En dichas observaciones se pudo constatar que algunos de los investigadores observados tenían un conocimientos muy básico del sistema judicial y no intentaban ni siquiera hacer empatía con el ofendido (a), por el contrario se limitaban a realizar las preguntas de una manera fría y directa. (Observación participante)

Aunado a lo anterior el espacio físico donde se dieron estas entrevistas no ayudaba a la privacidad ni a la posibilidad de entrar en esa etapa de confianza necesaria para que una persona (en este caso la parte denunciante) lograra hablar con tranquilidad y soltura. (Observación participante)

En tres ocasiones el investigador utilizó lenguaje técnico, que debió ser consultado por el ofendido para su mejor comprensión, siendo en este caso una limitante en una comunicación fluida. En una de las ocasiones el investigador hizo la entrevista a tres sujetos al mismo tiempo, por lo que se notó que en algunos lapsos esto no le permitía captar con claridad lo que le manifestaban. (Observación participante)

El tiempo que utilizaron en las entrevistas fue relativo, pero una en específico duró aproximadamente 30 minutos, justo en la que la investigadora dejaba que la ofendida

divagara en su relato en cosas que no tenían relación directa con los hechos que se habían denunciado, lo que dejó ver también que la investigadora no tuvo el control de la entrevista. (Observación participante)

Se debe mencionar además que en todos los casos los investigadores si dieron la atención debida al usuario, pues en la mayoría del tiempo observaban y prestaban atención a las respuestas de los entrevistados. (Observación participante)

Respecto al ambiente donde se desarrollaron todas las entrevistas no fue el correcto ni adecuado, pues es un salón abierto donde están los escritorios de aproximadamente 80 investigadores, mismos que caminaban en todas las ocasiones cerca donde se dieron las entrevistas. (Observación participante)

De todo lo anterior, se desprende que no se puede, ni se debería permitir que exista una sola entrevista inicial, pues es importante incorporar a ese proceso las llamadas periódicas al ofendido, en las que se les pueda mencionar los avances obtenidos o también las cosas que no sean positivas, pero que al final son la realidad de una investigación, lo cual no obstante debe ser debidamente establecido o incorporado en un protocolo que oriente a los investigadores en el cuándo, el cómo y el que se debe de comunicar, lo cual es mencionado además por Rodríguez cuando indica que dicho protocolo debe de establecer un tiempo definido en el que se deba realizar la acción de la comunicación.

Además, respecto a lo que se ha hecho notar de la observación participante se deben de tomar las anotaciones y posteriormente trabajar en las mejoras respectivas en cuanto a las falencias de los investigadores así como seguir algunas recomendaciones que se harán en el apartado correspondiente respecto al espacio físico en el que se atiende al usuario externo.

Dar a conocer detalles de la investigación

“Tal vez acumular una serie de datos, que se cataloguen como suficientes para poderle contar a la otra persona y llamarlo y decirle hemos hecho esto y esto, vamos a seguir trabajando en esta línea y su caso avanza. Con eso y un par de llamadas más, antes de que

pasen seis meses sin saber nada, yo creo que la gente quedaría más tranquila”. (Segura, entrevista de profundidad)

Respecto a que tan cercanos sean los acercamientos que tengan la policía con el usuario externo, dependerá del delito y de la investigación como tal, pero según el mismo Lic. Walter Espinoza los avances deben de ser razonables. “Avances razonables, depende del tipo de delito, si estamos hablando de delitos contra la propiedad en específico, lo esencial es decirle cómo se resolvió su caso, decirle que se hizo el informe, o incluso acabamos de detener al imputado, a mí me parece que son cosas que llevan paz y tranquilidad a las personas. Generalmente el informe final coincide con la detención, Pero la gente ni cuenta se da”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

Teniendo en cuenta la importancia del proceso de entre los investigadores y los usuarios de los servicios de justicia, la posibilidad de que los investigadores les comenten aspectos de interés sobre su caso particular, puede ser percibida por parte del usuario como algo positivo toda vez que va a percibir el que se está trabajando en su caso y sentirá esa cercanía con alguien que está con él en este proceso y un sentimiento de cumplimiento de justicia.

La comunicación que se realice con la parte ofendida, en la medida en la que se haga de manera asertiva y en los momentos adecuados siempre será de importancia para mantener una buena imagen ante el usuario externo tal y como menciona el señor Giovanni Rodríguez quien mencionó “Son tres figuras víctima, ofendido y denunciante y si creo que se le debe comunicar algunos detalles para que sepa que la policía judicial está trabajando en su caso, que si está atento al caso dentro de su circulante (cantidad de expedientes en investigación)”. (Rodríguez, G. entrevista de profundidad).

Además comunicar asertivamente el estado de su caso de acuerdo a lo mencionado por el señor Rodríguez, puede hacer que la parte ofendida comprenda porque los casos no son resueltos de manera inmediata (o pronta y cumplida como se puede leer en muchos comentarios en medios de prensa y de comunicación) y tardan algunos meses en su tramitación, pues se deben de realizar diligencias que llevan tiempo con tal de que sean útiles en la fase de investigación, pero que también puedan ser de utilidad en la fase

probatoria y más allá en un eventual juicio, lo cual implica que los casos son de diversos tipos de complejidad lo que imposibilita que existan parámetros fijos de atención de plazos como podría querer tenerlo la ciudadanía.

Varios de los entrevistados mencionaron que veían como algo muy positivo el hecho de que a los ofendidos o usuarios externos se les diera a conocer algunos detalles que fueran de interés para ellos, teniendo en cuenta que no era prudente ni necesario comunicar el cómo, pero sí de algunas diligencias que eran útiles, pues esto serviría de alguna manera para que el usuario externo supiera que se trabajaba en su caso y que se le daba el trámite correspondiente a su caso, ya que de acuerdo con lo indicado por el señor Eddy Roda “Siempre es importante que se le comunique al ofendido como va su caso”. (Roda, entrevista de profundidad).

Queda claro en este punto, que una comunicación inicial correcta y asertiva, en la que se trate de entablar una buena comunicación con el usuario de los servicios por el medio que se estime más conveniente y oportuno (puede ser vía telefónica, de manera presencial o por medio electrónico por ejemplo) de parte del investigador, será trascendental en el proceso posterior del trámite, pues tendrá en el ofendido no solo la fuente primaria de su investigación, si no a un usuario informado de que se trabaja en su caso, que construirse por lo tanto una percepción positiva al respecto de los procesos de administración de justicia.

Otra de las buenas prácticas que se pueden implementar y que fueron señaladas por cuatro de los entrevistados, tiene que ver con el buen trato durante los procesos de comunicación, entendiéndose como buen trato un lenguaje adecuado, respetuoso y en términos claros de manera que el usuario logra comprender lo que se le quiere comunicar con respecto a su caso y que sobre el cual le son atendidas las consultas que puedan tener y sobre las cuales exista certeza y la posibilidad de ofrecer respuesta por parte de los investigadores.

En ese sentido, el señor Michael Soto señaló lo siguiente: “Voy a usar una frase fea, pero que es muy O.I.J., “jodido pero agradecido”, es decir: me robaron perdí algo de mis bienes pero por lo menos me dieron un buen trato y una buena atención”. (Soto, entrevista de profundidad). La mención del señor Soto refleja el hecho de que aún a pesar de estar en

una situación de desventaja y haber requerido los servicios de una institución, si el trato y la comunicación son asertivos y efectivos, la persona tendrá una buena percepción del servicio recibido por parte de la institución.

De igual manera Roda señaló: “El ser humano naturalmente entiende o acepta mejor las cosas cuando otra persona le comunica y le habla y tiene la oportunidad de debatir lo que se le está informando”. (Roda, entrevista de profundidad). Es importante mencionar, que esta comunicación inicial y la empatía que pueda crear desde el inicio de investigación el investigador con el usuario externo, será trascendental y clave para que en lo sucesivo haya una buena relación, en la cual el usuario se sienta en la libertad y en la cercanía de poder contar con el investigador como un aliado en sus intereses, pero que también será importante pues indiferentemente del resultado final la percepción de este usuario será buena.

Además durante el proceso relacionado con la atención de la atención se debe mencionar que no solo el investigador puede ser quien tenga la iniciativa de comunicarse con el ofendido, pues también la parte afectada podría tener en algún momento dudas o sugerencias, así como algún tipo de información o recomendación que sea de relevancia para el trámite de su denuncia, por lo que el término bi-direccionalidad toma relevancia en esta instancia. Este término Bi-direccionalidad de la información, utilizado por el señor Michael Soto se integra, pues tal y como lo dice, “le permite a la parte ofendida tener la posibilidad de comunicarse electrónicamente con el investigador de forma rápida y expedita” (Soto, entrevista de profundidad).

De alguna manera se debe de hacer saber al denunciante que en la mayoría de los escritorios los investigadores no tienen solamente una denuncia (su denuncia), sino que el investigador tiene en su carga de trabajo muchas denuncias con la misma modalidad, por lo que se debe trabajar de manera integral tratando de obtener los mejores resultados de la investigación en aras no solamente de poder tramitar un caso específico, sino haciendo diligencias y acciones en las que se abarquen varias denuncias con el mismo modo de operar, y si se identifica al responsable sea un mismo sujeto o una banda que se dedica a

delinquir de esta manera, la tramitación no podrá ser exclusiva de una denuncia, sino el conjunto de expedientes que tengan que ver con los imputados.

Respecto a lo mencionado anteriormente, Giovanni Rodríguez indico lo siguiente: “muchas veces nosotros no vemos el caso particular, pero si una modalidad delictiva, y dentro de esa modalidad está ese caso, entonces hay que explicarle un poquito para que la víctima tenga ese conocimiento y estén tranquilos y que la percepción de que efectivamente se está trabajando, pero que el asunto lleva tiempo”. (Rodríguez G., entrevista de profundidad).

Protocolizar las actuaciones

Realizadas las consultas en las entrevistas respectivas, se tiene claro que en la actualidad no hay un protocolo o lineamiento establecido, en el cual se desarrolle y se indique cual es el camino que se debe seguir en una investigación. No hay ningún documento ni siquiera de consulta, que sirva de guía para los investigadores, tampoco hay claridad en que se puede y debe y que no ser comentado con la parte ofendida.

Se debe de destacar que no todos los aspectos asociados a las investigaciones pueden ni deben de ser comunicados a los usuarios de los servicios, por cuanto existen temas de legalidad que deben de ser respetados, tal y como lo señala Rodríguez “El tema de la investigación, es un tema privado, propio de la investigación criminal, incurrir en decirle a alguien aunque sea la víctima lo que se está haciendo con algunos casos o algunos detalles del proceso investigación es ilegal por eso se debe de hacer una protección primero y hacer una diferenciación de lo que son los datos generales, y los datos de referencia para que la víctima sepa que se está investigando”. (Rodríguez G., entrevista de profundidad).

Lo anterior es secundado por Soto al indicar que “Yo creo que no todos los detalles pero cuando menos debería saber que se está haciendo en su caso, que se van a hacer entrevistas, que se va a visitar el lugar de los hechos, que hay prueba técnica, pero no necesariamente todos los ofendidos deberían de conocer todas las técnicas de investigación”. (Soto, entrevista de profundidad).

Teniendo en cuenta que cada investigación tiene sus particularidades, es bueno mencionar además que esa comunicación debe ser particular y que se debe poner la atención debida y requerida, pero en general, es oportuno que haya una comunicación cada cierto tiempo, ya que Rodríguez opina que debe de protocolizarse dichas actuaciones “Es relativo al caso y al delito, pienso que debería haber un protocolo, que indique cada cierto tiempo que se tiene que comunicar, cada paso que den, no sé si cada paso, cada dos pasos, dependiendo de los elementos o el protocolo que se siga en la parte investigación, pero lo que sí siento es que por lo menos una vez al mes, dependiendo del tiempo que dure la investigación” (M. Rodríguez, entrevista de profundidad).

Algo que quedó claro en este apartado es que todas las formas y maneras en las que se podría avanzar en el tema de la comunicación, representan una inversión de tiempo y esfuerzo, que muchas veces por las cargas de trabajo con las que cuentan los investigadores no serán fáciles de realizar, según el director de O.I.J. los investigadores tendrían que adaptar su tiempo e invertir en hacer varias llamadas lo que de alguna manera impactaría su tiempo laboral pues en algunos casos las denuncias y su cantidad son muchas.

En las palabras del Director del O.I.J. se nota que es consciente de que habría que tener más que ganas, pues habría que lograr una manera en la que el investigador logre llamar a los ofendidos o que existiera personal administrativo en esa función. “Habría que tener digamos un segmento o un grupo de trabajo que en contacto con el investigador estén haciendo las llamadas, o decirle al investigador que las haga el mismo, que sería lo ideal, habría que entonces apartar un tiempo de su horario para que por ejemplo el viernes en la tarde se dedique a comunicaciones”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

A lo largo de las entrevistas se percibe que los mandos de la institución coinciden en que se debe de realizar y estructurar un manual de comunicación en el cual esté el paso a paso de cómo se debe de atender que se puede decir, y como se le debe de hablar a la parte ofendida, al respecto de citan algunos de los comentarios señalados por los entrevistados.

“Hay un proyecto que tenemos, que cuando tengamos un ingeniero de planta lo haremos, es decir que todos los investigadores de OIJ, deberían cumplir con ciertos pasos, desde que recibe la denuncia hasta que realiza el informe respectivo final y dentro de esa

escala de paso 1,2 y 3, está la atención del usuario y qué cosas puede y debe o no puede explicar”. (Soto, entrevista de profundidad).

“Un paso a paso, un manual pero tipo call-center, no un manual que nadie va a leer, extenso sino uno tipo call-center, que lo debe tener en su escritorio y saber que puede que no puede decirle ofendido”. (Soto, entrevista de profundidad).

“Bajo esa premisa de empresa como tal, creo que debe existir tras toda una tramitología rápida, expedita simple y sencilla de qué se debe hacer y que se puede y se debe y que no se puede comunicar”. (Soto, entrevista de profundidad). Palabras que denotan que el trámite que se le debe de dar a las investigaciones debe ser expedito, tomando en cuenta aquellas cosas que se le pueden y deben de comentar a la parte ofendida.

“Hay que saber, hay que protocolizar bien qué es lo que se puede y lo que se debe decir, para no desnudar nuestras técnicas de investigación no desnudar cuál es la manera que lo hacemos quienes lo hacemos cuando lo vamos hacer, porque si no entonces sería contraproducente para el proceso investigación como tal”. (Rodríguez G., entrevista de profundidad).

Según el Jefe del Departamento de Investigaciones Criminales Giovanni Rodríguez, se debe delimitar con cautela, en la confección de ese protocolo pues no se puede desnudar la investigación, tampoco las técnicas utilizadas.

Para cerrar este tema, la comunicadora Wendy Segura indicó: “Hay que estandarizar el proceso, tal vez hacer un manual, un protocolo para que todos los investigadores estén en la misma sintonía”. (Segura, entrevista de profundidad) donde dejó ver una acción que se debe tener en cuenta a futuro, que todos los investigadores estén en una misma sintonía, o sea que hay una homogeneidad en las acciones de la policía judicial.

Informar el final de la investigación

Si el inicio del proceso la parte afectada la realizó ante el Organismo de Investigación, con la interposición de la denuncia y dicho proceso continuo con la entrevista por parte de un investigador (a) y demás diligencias realizadas por este, lo óptimo sería que al finalizar

esta parte del proceso, haya una comunicación por parte de esta institución en la que se aclare que hasta ese punto fue la policía judicial la responsable, pero que en adelante será otro ente el que continuará.

Una práctica importante es la de informar el final de una investigación, sea este resultado positivo (en el que se logre la individualización de un responsable) o negativo (donde no hubo elementos suficientes para imputar a alguien), con el que se concluye la parte investigativa, teniendo claro que quién dará la última palabra respecto al proceso judicial será el Ministerio Público.

Para contextualizar esta situación, hay que explicar que quien decide el final de una etapa de los procesos judiciales posterior a ser interpuesta una denuncia y que se ha realizado la investigación por parte del O.I.J., quien rinde un informe dirigido al Ministerio Público, con las actuaciones realizadas, es justamente este último, quien tiene la potestad y la obligación de solicitar sobreseimiento (suspender por parte de un juez o tribunal un procedimiento judicial, por falta de pruebas o por otra causa), la desestimación (significa que se archivará la denuncia cuando se determine por parte del Fiscal que no se constituyó delito o cuando existe algún obstáculo legal para que el proceso se desarrolle) o bien solicitar la apertura a juicio en contra de una o varias personas según sea el caso y lo que se haya logrado establecer por medio de la investigación judicial.

Entendido esto, el Ministerio Público se comunica con la parte ofendida tiempo después para comunicar al ofendido la posición que tiene (respecto al caso presentado por el O.I.J.) y cuál va a ser el siguiente paso en su accionar, como se mencionó anteriormente, solicitar sobreseimiento, desestimación o la solicitud de apertura a juicio, por lo que con esa llamada se concluye todo el proceso, o al menos una de las partes.

Lo mencionado anteriormente en la gran mayoría de los casos es desconocido por la parte ofendida, que desconoce el proceso judicial y la parte técnica de la que se le habla (incluyendo términos utilizados).

Si bien es cierta la comunicación que realiza el Ministerio Público está regulada por ley (Artículo 298 del Código Procesal Penal), no existe ninguna disposición que mencione

alguna restricción para que de parte del O.I.J., haya una comunicación en la cual se le exponga a esa parte ofendida el resultado de la investigación. “Si claro, eso está en la ley, sin embargo, cuando se le comunica ya al nivel del Ministerio Público (al ofendido) ha pasado muchísimo más tiempo, pero además nosotros tenemos que ver la perspectiva policial qué es lo que nosotros queremos como policía y como queremos que nos recuerden o nos conciban” (Espinoza, entrevista de profundidad).

Las palabras del Director del O.I.J., dejan ver la necesidad de que haya una llamada más cordial y por ende una comunicación más efectiva por parte de la institución, la cual se limitaría a comentar lo realizado por la policía judicial en ese caso específico en aras de concluir el proceso y de obtener una buena percepción al comunicar de manera transparente un resultado. Con esta comunicación se pretendería dejar claro al ofendido que la actuación del O.I.J. ha concluido y que en adelante será el Ministerio Público quien continuara y tomará las decisiones al respecto, que el proceso judicial no acaba pero que será ya otro ente del Poder Judicial quien continuará.

“Lo que pasa es que además el ofendido con quien tuvo contacto fue con el policía, para él el fiscal es alguien inexistente o abstracto en el sentido de que no sabe qué rol juega este nuevo actor en su proceso, entonces sí es muy conveniente que si fue el investigador el que atendió su caso y fue el investigador quien en algún momento lo llamó para decirle que si podía ir a hacer una inspección, o que si tenía algún testigo adicional, sea el mismo investigador el que lo llame y le diga: don Carlos (nombre ficticio) ya hice el informe, lo pasé a la fiscalía, el informe fue negativo o fue positivo, yo le pido que se dirija a la fiscalía y lo revise y cualquier cosa estamos para servirle”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

En palabras sencillas, la comunicación que ha tenido el ofendido con el proceso ha sido con el O.I.J., por ende no sabe porque el Ministerio Público lo llamo, lo que deja una vez más en desventaja a esa persona, como lo expresa el director del O.I.J., una comunicación cálida (por parte de O.I.J.), efectiva en la que no solo se le dé una pequeña explicación, sino que se quede a las órdenes para cualquier eventualidad futura.

La primera de las unidades de análisis permitió ahondar en aspectos importantes, que refieren a las buenas prácticas que se podrían tomar en cuenta en la estrategia de

comunicación, todas ellas extraídas de las entrevistas realizadas y argumentadas por los expertos consultados.

En resumen se puede mencionar que una comunicación asertiva que se haga en momentos idóneos y bien estudiados le dará al ofendido la tranquilidad de saber que se avanza, conocer algunos de los detalles de lo que se realiza le dará paz. Estos dos aspectos recaen directamente en otra de las buenas prácticas como lo es, la creación de un protocolo que permita tener claridad para el investigador en su accionar.

Por último, cerrar el proceso investigativo con una comunicación a la parte ofendida por parte del Organismo de Investigación Judicial, con transparencia, en la que se le informe cual fue el resultado se ve como algo positivo a todas luces, pues se cerrará este proceso por parte de la institución que recibió al usuario, quien en lo sucesivo tendrá claro que el proceso continuara en el Ministerio Público en otra etapa.

2. Principales beneficios de la estrategia de comunicación.

Cuando se han evidenciado las mejores prácticas que se podrían tomar en una estrategia de comunicación se pueden también obtener una serie de beneficios que se obtendrían al aplicar dicha estrategia, que al final busca que exista una comunicación efectiva que sea de provecho tanto para el usuario externo como para el investigador que es uno de los protagonistas en este estudio. De tal manera de la segunda unidad de análisis tiene como objetivo identificar los principales beneficios que se asocian a la implementación de estas estrategias de comunicación, en esta unidad de análisis se encuentran las siguientes categorías:

- Rango de acción de los investigadores.
- Credibilidad en la institución
- Satisfacción del usuario de los servicios y percepción ciudadana

Rango de acción de los investigadores

Inicialmente se debe mencionar que si al personal de investigación se le capacita y se le entrena en aspectos tan importantes como los son técnicas de abordaje y entrevista, podrá hacer mejor su trabajo, ya que como lo señala Roda. “Si yo llego a darle por ejemplo instrucción a un investigador respecto a la comunicación, muy probablemente yo empiece con aspectos importantes de empatía, de confianza de todas esas cosas que son las que las que me van a generar un buen testigo”. (Roda, entrevista de profundidad).

Además se menciona que la empatía y la confianza son fundamentales en este proceso, crear un ambiente propicio con la persona con la que se interactúa, capacitar de una manera adecuada y correcta no solo traerá buenos resultados en las investigaciones sino un mejor personal, más preparado y eficiente en el desempeño de sus labores.

De aquí la importancia en implementar una estrategia, pero basada en las necesidades reales de la institución y del proceso como tal, respecto a esto, el señor Roda manifestó: “Es importante revisar, analizar y hablar con los investigadores, inclusive escucharlos, yo creo que se aprende viendo y haciendo”. (Roda, entrevista de profundidad).

Lo que menciona Roda es que se debe aprender con la experiencia de hacer y no solo de lo que se le puede decir en una inducción, ir aprendiendo en el camino, pero de una manera inteligente y buscando ante todo la excelencia, que es uno de los valores de la institución, la cual si se aplica, uno de los mayores beneficiados será el usuario externo.

Credibilidad a la institución

Una institución que es parte de uno de los tres poderes de la República requiere que los ciudadanos crean y tengan confianza en ella, no solo por la buena imagen, sino en este caso específico porque es una de las encargadas de velar por la seguridad del país. Que las personas crean en el O.I.J. es indispensable para que haya paz y tranquilidad social.

Respecto a esa credibilidad Wendy Segura afirmó: “Para una institución como el O.I.J. definitivamente credibilidad, es fundamental y el pueblo exige y si no tiene credibilidad el pueblo va a exigir al gobierno y a las entidades que sean necesarias que se haga algo”.

(Segura, entrevista de profundidad). La relevancia a la credibilidad que da con sus manifestaciones son para tomar en cuenta.

Más en concreto, lo que refiere acerca de lo que significa la imagen de una institución la comunicadora debe ser evaluado y dar el lugar respectivo a ese bien. “La imagen es un bien intangible muy muy importante que no es solamente una careta, para que la imagen de una institución esté bien tiene que venir bien desde atrás, Uno no puede reflejar lo que no es”. (Segura, entrevista de profundidad). Con ese concepto Segura pone de manifiesto la importancia que se le debe de dar a este intangible pues tal como lo expresa, esto reflejará lo que hay detrás.

Durante su entrevista el señor Giovanni Rodríguez también resaltó las palabras credibilidad y fortaleza, mismas que acompañan a un ente efectivo en sus labores, que es lo que la ciudadanía espera de la institución, ya que sus esperanzas ante la situación adversa y de desventaja que enfrentan están ahora en la institución y si se logra canalizar esta relación con una buena comunicación, se obtendrá una buena percepción por esos ciudadanos que confiaron en la institución al presentar una denuncia.

En sus propias palabras: “La credibilidad y la efectividad tiene que ver mucho con efectividad, con la percepción del ciudadano”. (Rodríguez, entrevista de profundidad). Esa efectividad de la que habla el señor Rodríguez está ligada con esa misma comunicación efectiva, en la que se le haga saber cómo se ha mencionado anteriormente algunos detalles que dejen ver al ciudadano que se trabaja en su caso, que se hace lo posible por cumplir con las expectativas.

En ese mismo sentido, el señor Espinoza indicó: “Eso elevaría la satisfacción del cliente y empoderaría más a la institución, daría más satisfacción, permitiría tranquilidad a la población, evidentemente habrá críticas, cuando el caso no se resuelva, pero una institución fuerte y madura tiene que estar dispuesta aceptarlas pero en general me parece que siempre brindaría situaciones de ventaja”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

Para este punto se menciona, no solo la efectividad (capacidad de lograr el efecto de lo que se desea o espera, según el diccionario de la Real Academia) si no que se va mas allá

con elevar los índices de satisfacción y el empoderamiento tan importante para una institución, pero que en la otra acera, en la de la parte ofendida traería tranquilidad. En esta misma vía, el señor Espinoza es realista al mencionar que es imposible tener a la totalidad de los usuarios contentos, pero asume el reto y menciona la madurez con la que se debe afrontar una situación como esta.

Satisfacción del usuario de los servicios y percepción ciudadana

En un proceso en el que intervienen tantas partes pero que se definen dos de manera clara, el investigador que representa al O.I.J., y a todos aquellos funcionarios con los que la parte ofendida tenga contacto en dicho proceso y la otra es justamente la parte denunciante, hay que mencionar que se resaltaría como un beneficio de la implementación de una estrategia de comunicación el hecho de que la víctima (ofendido o denunciante) se sienta parte de la misma.

Se considera que si el camino a seguir en el proceso se define y se delimita el accionar de los investigadores, se podrá notar como el panorama les será más claro para poder actuar con soltura y eficiencia, contar con un protocolo que dicte las pautas a seguir será de importancia, la periodicidad de las llamadas, el contacto real y directo con el ofendido hará que exista una cercanía que permitirá al ofendido sentirse parte de la investigación.

Tal y como lo expone el señor Espinoza “Para nosotros y sería importante que hubiera un diseño, como una especie de protocolo, que manejara el investigador y que dijera: que cada dos semanas debe pasar un correo, preguntar que si tiene algún dato adicional, para que la gente incluso se siente involucrada, que es parte de lo que nosotros debemos hacer como policía judicial”. (Espinoza, entrevista de profundidad). Lo anterior podría contribuir a que los ciudadanos que hacen uso de los servicios, sientan mayor nivel de confianza en el sistema, en la institución y permitirá que la percepción que se tiene en el Organismo de Investigación Judicial crezca.

“Indudablemente es importantísimo para darle credibilidad a la institución, para darle fortaleza, para darle músculo, para que el ciudadano sepa y piense no solamente y no solamente que sepa que puede contar con un ente que es efectivo, honesto, que siempre

busca la excelencia, que aún a pesar de los pocos recursos que se tienen siempre da un paso hacia delante, una milla más allá, que va más allá de sus obligaciones”. (Rodríguez, entrevista de profundidad).

No es solo una llamada, es hacer partícipe a quien ha tenido la desdicha de tener que buscar ayuda en la policía judicial, es integrarlo y hacer que sus aportes puedan servir en el proceso, dando la importancia debida a los datos que aporte o mencione en las entrevistas, y esto no requiere solo aspectos técnicos sino de una buena actitud por parte del personal del O.I.J., para con los usuarios.

“La sola llamada y el hecho de que tomen en cuenta las personas que han sido víctima de un delito pues ya de por sí representa un avance, una mejora y una potencia para el órgano que lo ejecuta. A mí me parece que O.I.J., debería en algún momento avanzar en esa vía, ojalá en el aspecto técnico, pero si no en el aspecto de la iniciativa del personal”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

Cuando el camino a seguir ha sido definido y se han delimitado las reglas todo deberá de encausarse de manera correcta y positiva, así, si se crea un protocolo de actuación en el que se le indique al investigador cuál es su rol, sus acciones y se le define que podrá informar y que deberá decir a la parte ofendida, definitivamente existirá una comunicación más efectiva y ambas partes estarán de alguna manera más tranquilos.

Una vez que se ha realizado una labor con éxito, se debe de canalizar la información de manera correcta, sea para que salga en los medios y se fortalezca la imagen en general, pero también en el uno a uno, es decir esa comunicación del investigador y la parte ofendida.

Para Wendy Segura, trabajo y una buena imagen van de la mano siempre que haya una buena comunicación. “El O.I.J. siempre necesita tener una buena imagen que tiene que estar basada en un buen trabajo que hagan y en la comunicación que hagan de este trabajo”. (Segura, entrevista de profundidad)

Todas las acciones antes mencionadas podrán calificarse como positivas, si el ofendido tiene la certeza de que el proceso avanza de manera correcta le permitirá tener esa

tranquilidad antes mencionada, pero además dará a la institución la credibilidad necesaria para seguir en sus funciones, teniendo esa posibilidad de presentarse a la ciudadanía con la convicción de tener el respaldo de los usuarios.

Una vez más, Segura explica la importancia del servicio que brinda el O.I.J. y de lo que representa esto en la sociedad: “Claro que la imagen de O.I.J. es importante, porque están dando un servicio a la comunidad, además son uno de los cuerpos policiales para defenderme a mí como ciudadano, entonces yo necesito que la imagen esté bien y que me dé seguridad como ciudadana, porque si no me cuida el OIJ quien me va cuidar”. (Segura, entrevista de profundidad)

Todo esto no se podría resumir en otra cosa que esa satisfacción del usuario por el servicio recibido, que se convertirá al final en una buena percepción del proceso judicial, que como se mencionó concluirá en ese respaldo llamado credibilidad tan importante para la ciudadanía y el país en su totalidad.

3. Principales medios de comunicación

Es la variable en la que se exponen los principales medios que podrían ser para implementar la estrategia de comunicación, a través de las entrevistas se evidencian diversas soluciones que pueden implementarse en la atención del servicio a los usuarios. El análisis de los resultados se presenta a través de las siguientes categorías:

- Página Web
- Community Manager
- Llamada
- Correo electrónico
- Línea que responda las inquietudes

Página Web

En tiempos en los que la tecnología avanza con pasos gigantescos y en la gran mayoría de instituciones y entidades se cuenta con herramientas tecnológicas, el Poder Judicial y

específicamente el Organismo de Investigación Judicial no se ha quedado rezagado, pues meses atrás realizó una restructuración en su página web, en la que presenta una serie de posibilidades y de información que es de interés para los usuarios que la visitan.

Justamente esta es una de las herramientas que se mencionaron para poder desarrollar la estrategia de comunicación, pues es una posibilidad en la que se puede incluir información que podrá ser accesada desde cualquier dispositivo con internet, a cualquier hora que se quiera utilizar y que ya está funcionando. Al respecto el Jefe de la Oficina de Planes y Operaciones del O.I.J. manifestó: “Yo creo que la página web está remozada, Y tiene como objeto que la ciudadanía entienda, yo creo que una persona que se dedique a ver la página podrá entender todos los procesos que realiza el OIJ”. (Soto, entrevista de profundidad)

Entender los procesos que realiza el O.I.J, es de importancia para una persona que se convierte en usuaria de los servicios que brinda la institución, por lo tanto contar con una página web de fácil comprensión y en la que se tenga información de importancia y relevancia que ayuden a los usuarios a comprender algunas partes del proceso que forman parte de la atención de una denuncia se consideran de gran ayuda.

Incluir en los contenidos de esta página web información relevante, aunque no sea de su caso específico, pero que oriente y le permita al usuario saber por el tiempo que lleva el proceso en qué estado podría estar su caso, será una posibilidad válida, que dé al usuario la idea de cuándo podría estar llamando al investigador si así lo quisiera o bien esperar la llamada de parte del encargado de la investigación.

El hecho de que la página web ya esté en funcionamiento y que sea cuestión de poder incluir la información que se ha comentado anteriormente y que incluso sea parte de la estrategia de comunicación en la que se le pueda agregar otros temas de interés hacen de esta posibilidad una herramienta muy importante para la comunicación de parte de la institución hacia el usuario externo.

Al respecto Wendy Segura afirma: “Se debería de hacer una campaña donde se explique a la gente cuál es el funcionamiento de una denuncia, que la gente lo sepa, cómo es que funciona”. (Segura, entrevista de profundidad). Es justamente el sitio web del O.I.J.

el que podría ayudar a llegar a un público meta que tenga en sus posibilidades acceso a esta herramienta.

También hay que mencionar que no solo existen ventajas al respecto, pues tal como lo menciona la comunicadora la señora Segura, no todos tienen esa posibilidad: “No todo mundo tiene acceso a internet y no todo el mundo sabe utilizarlo”. (Segura, entrevista de profundidad). Al respecto se puede mencionar que aun a pesar de ser esta una realidad, la tecnología avanza y el O.I.J. no puede sino avanzar y ofrecer otras opciones al público que no tenga esta posibilidad.

“Que en la página web se pudiera ver y dar seguimiento al caso, con solo poner el número único”. (Segura, entrevista de profundidad)

Comunnity Manager

Las redes sociales han venido a revolucionar en los últimos años respecto a la expresión de las personas que las utilizan, pues les ha dado la posibilidad a quien sea de poder expresar su posición, sea cual sea, sin tener un filtro y sin importar las consecuencias.

Con esta nueva tendencia y con lo vertiginoso que se ha tornado el panorama ante esta situación, en la que la mayoría de empresas cuentan con una u otra red social, ha emergido una nueva figura, a la que se ha llamado community manager, que es la persona encargada directa de las redes sociales, de estar al tanto de quien comenta, pregunta o solicita alguna información.

Al ser una figura nueva, las universidades incluso capacitan a sus estudiantes de comunicación en este nuevo ámbito, tarea que empieza a ser de vital importancia por su contacto directo con los usuarios.

En las entrevistas realizadas, quien se refirió específicamente a esta figura fue el señor Michael Soto, pues según él es importante para la institución “Creo que deberíamos de tener un communitymanager, tener una persona que se dedique a eso que le atención a las personas de todas sus consultas”. (Soto, entrevista de profundidad)

La idea de contar con una persona que se especialice en esta nueva manera de comunicación sería una excelente manera de canalizar las consultas, los comentarios y las inquietudes de los usuarios que utilizan las redes sociales para informarse, no se puede obviar que esta población va en aumento y que se debe de atender de una buena manera.

No podría responder a todas las consultas e inquietudes pues algunas en algún momento podrían ser técnicas o bien que tengan algún grado de complejidad o nivel de privacidad, pero si el community manager existiera formalmente, sin duda alguna tendría los contactos requeridos para realizar las consultas necesarias a fin de dar una respuesta al usuario.

Este tipo de iniciativas no están del todo definidas ni existen en el O.I.J, plazas definidas con este nombre por lo que el inicio de algo como esto requiere el orden debido (dentro de lo cual se incluye la respectiva asignación presupuestaria). Al respecto el Jefe de la Oficina de Planes y Operaciones mencionó: “Creo que lo que nos hace falta es un poquito de orden de manejar adecuadamente el recurso para poder responder a todas esas necesidades que demanda la tecnología moderna”. (Soto, entrevista de profundidad).

La demanda de esta población tecnológica deben ser abordadas lo antes posible por la manera exponencial en la que crecen a diario, por lo que este es uno de los medios a los que se debe de poner atención y dar los insumos necesarios a fin de poder contar con una herramienta de utilidad, la cual de utilizada y manejada de buena manera traerá una aceptación útil y ayudará con la imagen de la institución.

Llamada

Si bien durante todo el proceso de la investigación se realizan llamadas al ofendido y se ha mencionado el grado de importancia que podría tener una simple llamada, en este apartado es de relevancia retomar su significado.

Una llamada, que es útil, que a razón de poder realizarla se cuenta con la posibilidad pues se tienen varias líneas en la Sección de Robos, viene a ser una de las posibilidades más baratas si de costos si a costos se refiere, ya que lo que se necesita es simplemente la voluntad del investigador para realizarla o la existencia de una directriz al respecto para qué

sea incorporada como parte del proceso, y se considera que es muy positiva para el ofendido, para la imagen del investigador, de la Sección de Robos y Hurtos y al O.I.J. de manera integral.

Al consultarle al Jefe del Departamento de Investigaciones Criminales respecto a las llamadas que debían hacer los investigadores al concluir una investigación refirió lo siguiente: “Hay un vacío, hay algunos investigadores que si lo hacen pero por las cargas de trabajo el investigador lo que está deseando eliminar el caso de su circulante, para atender otros casos, no es responsabilidad ni culpa de los investigadores”. (Rodríguez G., entrevista de profundidad).

Es por esto que el Rodríguez afirma que el investigador prefiere atender sus nuevos casos, a fin de que la cantidad de expedientes en su escritorio no crezca, pero también menciona que algunos si lo hacen, por lo que de alguna manera esto es posible. Esa llamada puede hacer la diferencia en cuanto a la percepción del usuario externo, de ahí la importancia que tiene.

Este medio de comunicación identificado como llamada es de vital importancia y según Soto es posible y necesario: “Yo no veo por qué no, O.I.J. en casos más grandes se ha hecho y yo lo he hacía cuando trabajaba en Homicidios, había mucha cercanía con las víctimas, yo no veo por qué no, cuando ya se va archivar, darle una llamada al ofendido, como ocurre en O.I.J. en algunos delitos”. (Soto, entrevista de profundidad).

Queda claro una vez más que en algunos casos se realiza siempre, pero que se debe de tener la voluntad, el orden y la disposición para hacerlo, se cuenta con el recurso y ya se han mencionado las muchísimas ventajas que podría traerle a la institución, queda solamente apelar a la voluntad de los investigadores y que den la relevancia a este acto.

El Director del O.I.J. mencionó: “En el momento en el que eso se implemente y que se haga una política pública y costumbre, tradición, exigencia yo creo que la gente se va a sentir más satisfecha por el Organismo Investigación Judicial, porque esto es la manera como nosotros nos acercamos a las personas y nos ponemos a su mismo nivel y somos eficientes pero además empáticos”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

Para cerrar este medio, de las palabras de Espinoza se debe resaltar que tal y como él lo dice es una manera de acercarse al usuario y de ser eficiente, de cerrar de manera empática todo un proceso, sea cual sea su final.

Con todo lo expuesto anteriormente queda claro que este medio, mencionado por excelencia, por cercanía y estrategia es la llamada telefónica, para la cual no hay que esperar, pues ya se cuenta con el recurso, es parte de lo cotidiano pero que además da cercanía y seguridad a la otra parte que si quisiera podría aclarar sus últimas dudas en este momento.

Correo electrónico.

Otro de los medios propuestos, una de las herramientas más utilizada en los últimos años, que requiere solamente un ordenador y el correo como tal, cosas que al menos de parte del O.I.J., tiene dentro de sus activos, por lo que hacen de esta una posibilidad real para la comunicación.

“Ahora prácticamente toda la población tiene un correo electrónico y es una manera muy barata y muy efectiva y muy eficiente comunicar, con la ventaja de que dejamos una constancia de la comunicación, que usted la puede incluir en el expediente, la puede imprimir, la puede guardar en la computadora y queda una constancia de que en efecto la policía se acercó a la persona Y también es una vía en la que nosotros podemos recibir sugerencias, peticiones”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

De una manera clara y directa, el Director del O.I.J. expone las ventajas de esta posibilidad, la versatilidad de esta herramienta en tres palabras: barata, efectiva y eficiente, no obstante a todas luces, si la parte ofendida aporta su correo electrónico y se establece comunicación por esta vía será fácil que haya comunicación de ambas partes.

Otra de las ventajas de este medio de comunicación, es que existe la posibilidad de dejar una constancia pues este tipo de comunicación puede quedar archivada de manera digital, lo que evidencia otra ventaja a favor. El hecho de poder recibir sugerencias o de aportar información al investigador se podría ver como otra acción positiva.

“Implica más trabajo para el investigador por supuesto porque si la persona que recibe la comunicación de regreso le brinda alguna diligencia o le sugiere algún tipo de camino a seguir, pues tendrá que seguirle contestando hay que tener un poco de cuidado también, porque se podría convertir en un campo de batalla, hay algunos usuarios que no son tan fáciles como otros y hay quienes de alguna manera podrían aprovechar eso para intentar de provocar cismas donde no lo hay, pero me parece que es una buena forma el correo es barata, es ágil, es eficiente Y que permite comunicarnos de una manera muy plana y muy llana”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

Al analizar lo mencionado por Espinoza se puede entender a todas luces que si inicialmente se mencionó como positivo que el ofendido tuviera la posibilidad de sugerir y aportar, existirá en el caso del investigador una obligación de contestar y de verificar lo expuesto, y no solo esto, sino que como lo mencionó el Director del O.I.J. podrían haber usuarios que tratarían de crear controversias y de crear problemas donde no los hay, pero que se deberá de tratar este tema con cautela.

“Para la comunicación uno a uno (investigador-ofendido), puede ser un correo electrónico, una llamada o mensaje de texto SMS o WhatsApp, para la comunicación con el cliente que llega pueden ser afiches mayores y para la comunicación más masiva me parece que la redes sociales, televisión y radio y periódico”. (Segura, entrevista de profundidad)

Para la comunicadora Segura, este sería un medio perfecto para la comunicación entre el investigador y la parte ofendida, pues es directa y permite la cercanía entre ambas partes, hace referencia a otra parte de la comunicación que se atenderá en otro apartado.

En este mismo sentido de funcionar como un medio de comunicación, la periodista Segura amplia refiriendo: “Que haya algún tipo de información de cómo es el proceso que está en la página web, en las redes sociales, también se podrían enviar vía correo electrónico, que los jefes que dan las ruedas de prensa insistan en cuál es el proceso, tratar de por todos los medios posibles llegar y explicarle a la gente”. (Segura, entrevista de profundidad)

Aquí le da otra funcionalidad al correo que ya no solo servirá como un medio donde se podrán enviar inquietudes al investigador y este dar respuesta, sino además como un medio para hacer llegar información, ya sea de índole preventivo, como cualquier información que la institución quiera hacer llegar a la población, así como al público externo y/o interno.

Es necesario además mencionar que el correo electrónico funciona hoy día en el Poder Judicial como un medio oficial para comunicaciones a lo interno de la institución por lo que es indispensable para una eventual estrategia de comunicación utilizarlo también como medio de comunicación con el otro público externo.

Una herramienta con la que ya se cuenta, que no requiere inversión (al ya estar funcionando), que es eficiente y que está al alcance de la mayoría es sin duda alguna uno de los medios por excelencia al que se le debe de dar la importancia y poner en el lugar correcto en la estrategia de comunicación.

Línea que responda las inquietudes.

Una de las ideas innovadoras, que podría tener buenos resultados por el hecho de dar la posibilidad de conversar a través de una comunicación fluida, que está al alcance de la gran mayoría de personas y que permitiría la comunicación instantánea en ambas vías, es la creación de una línea que atienda las llamadas del público en general y que se encargue de dar una respuesta inmediata en la medida de las posibilidades, que aclare dudas, que oriente y que en caso de ser necesario consulte a quien corresponda para obtener la información necesaria es una buena idea que podría traer beneficios a la institución.

“Hemos planteado por medio de la oficina de planes y operaciones tener una línea telefónica y también un correo electrónico, que nos permita a nosotros, en primer lugar dar citas, en segundo lugar informar sin necesidad de que esté la parte presente, o sea que nosotros le podamos decir vía digital mire su caso avanza en tales términos que la persona nos pueda preguntar y que nosotros tengamos en cada una de las oficinas un centro de acopio de información”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

Una línea que permita dar citas e informar, una idea que aunque no es novedosa, es útil, la cual hoy en día no está en funcionamiento, pero que podría ser a todas luces necesaria en los ámbitos antes mencionados de orientación y de respuesta básica.

No es fácil porque no existen las plazas creadas para tales funciones hoy día pero que tal y como se ha venido mencionando en un mundo tecnológico y el que requiere información inmediata, se debe atender necesidades de manera rápida y ágil, consultado por el tiempo en el que se podría implementar una opción como esta, Espinoza indicó: “Lo hemos conversado con la oficina Planes y Operaciones y es un proyecto a mediano plazo, cuando digo a mediano plazo puede ser tres años, pero si lo hemos pensado”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

Una herramienta muy utilizada en algunas empresas privadas y que hace diferencia cuando es utilizada de manera correcta, pero que a la fecha no se utiliza en beneficio del O.I.J, pero que se tiene dentro de los planes de los altos jefes y de la cual se tiene expectativas altas por lo funcional y operativo que puede ser.

Al realizar un análisis total de esta variable se nota que existen posibilidades reales de poner en práctica y utilizar varios medios con los que ya cuenta la institución, otros que van en un camino y que se deben de explotar y algunos otros de los cuales ya al menos se conversa en buenos términos y de los que se espera obtener los mejores resultados.

Llamadas, correos electrónicos, nuevas figuras como el community manager, líneas que atiendan y evacuen dudas de los usuarios y hasta la posibilidad de concretar por este último medio son algunos de los medios que se han expuesto y de los que han mencionado los entrevistados, quienes piensan que todos pueden llegar a ayudar en la comunicación con el público externo, que es la prioridad de la institución.

4. Principales competencias

La cuarta variable está relacionada con las competencias que deben tener los investigadores, esto respecto a la funciones con las que cumplen a diario, pero enfocadas en la mejora de los procesos de comunicación con los usuarios externos de los servicios,

debido a que a diario deben de tener contacto con la parte ofendida, empleándolos diferentes medios con lo que cuenta la institución.

Dichas competencias es imposible que sean completadas a cabalidad por todos los investigadores pero se mencionan las más importantes a nivel de comunicación y en aras de reflejar lo importantes que son a la hora de interactuar con la parte ofendida.

Para un mejor entendimiento de lo antes mencionado, se realizó una subdivisión en la que se abordaran las siguientes categorías o aspectos de interés con respecto a las variables:

- Competencias o habilidades blandas
- Comunicación verbal y no verbal
- Aspectos a tomar en cuenta para conducir una entrevista
- Competencias técnicas o habilidades duras

Competencias o habilidades blandas

Las competencias de una persona en el ámbito laboral son de gran importancia pues son aquellas características innatas o que ha desarrollado respecto a su habilidad en cierto ámbito laboral en lo que se relacionada con la interacción con las diferentes personas con las cuales se relacionada (internas o externas).

Algunas de estas competencias estarán muy relacionadas a la posibilidad de crear una buena imagen, todo inicia con ese primer contacto, por lo que hay que tener ese punto muy en cuenta. “En ese primer contacto se debe tener amabilidad, buen trato y atención, que me pongan atención a lo que estoy diciendo, todo se resume a servicio al cliente” (Segura, entrevista de profundidad).

Para Segura, el servicio al cliente no es otra cosa más que dar la atención requerida y especial que se debe de tener a la hora de atender al cliente externo con el que se está en ese momento, la atención y la amabilidad que deben caracterizar al investigador judicial.

Sin duda alguna no todas las personas son iguales y es imposible que todas tengas o desarrollen esas capacidades en su plenitud, pero existen algunas que para el caso

específico de los investigadores del O.I.J, son esenciales, esto en virtud de las actividades que desempeñan.

Los entrevistados coincidieron en un tema específico: la empatía, que según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2018) es la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos, en este caso, lograr que una persona se sienta cómoda y en la tranquilidad de conversar abiertamente, esto en el entendido de que las condiciones se presten. (R.A.E. 2018)

“Lo más importante que debe tener es empatía, o sea entender que la persona que está enfrente suyo, o la persona a la que le está atendiendo un caso está en una situación difícil, que le provoca incomodidad y que es delito, esa empatía significa ponerse en los pies de la persona y atenderlo conforme él quisiera que lo atendieran en un evento de esa misma naturaleza”. (Espinoza, entrevista de profundidad)

Una persona con un problema, en la cual requiere la ayuda y el auxilio de la policía judicial espera un buen trato, una buena respuesta, información inmediata y correcta que le permita comprender lo que sigue en el proceso, de ahí la importancia de que quien la atiende logre esa empatía de entender la posición del ofendido y le ayude inmediatamente (de alguna manera colocándose en los zapatos de la otra personas).

La periodista Segura amplía lo antes mencionado y al respecto comentó: “En el momento en el que se logra esa empatía la persona debe ir pensando ¿qué me gustaría mí que me dijeran en esta situación? Que me llamaran cada cierto tiempo, que me avisaran como está mi caso, es el que me gustaría a mí”. (Segura, entrevista de profundidad)

Si el investigador logra esta empatía habrá ganado terreno en su trabajo pues tendrá en ese momento a un ofendido, denunciante o víctima de su lado con la intención de colaborar, de hablar y de aportar la mayor cantidad de datos para la investigación, lograr esa empatía será a todas luces un factor positivo para sus intereses.

El Director del O.I.J. manifestó: “Debe tener empatía, tolerancia, paciencia, respeto y una comunicación lo más fluida y eficiente”. (Espinoza, entrevista de profundidad). Con lo

que queda claro que en el momento de abordar a un ofendido, sea cual sea el caso deberá crear la empatía necesaria, pero también tener la tolerancia, la paciencia y el respeto debido y necesario dependiendo de la situación y lograr esa buscada comunicación fluida.

Lograr que siempre haya empatía no es una tarea fácil debido a que los investigadores cuentan en sus escritorios con una cantidad considerable de expedientes a los que debe de dar un trámite expedito y correcto. Es por esto que con el paso de los días se puede perder esa sensibilidad y dejar de ver en cada uno de ellos una persona que requiere ayuda y verlo como un expediente más.

“En materia de comunicación se debe empezar por lo interno y es esa sensibilización hacia los investigadores de lograr una empatía con la persona con la que está”. (Segura, entrevista de profundidad) Es en este punto donde las palabras de Segura toman una relevancia importante, la sensibilización de parte de los investigadores será importante para que estos a su vez logren la empatía en cada uno de los casos y sus víctimas específicas.

Otra de las competencias que se relacionan con esa empatía está en la manera en la que se les habla a las personas, la cual debe ser acorde al momento, respetuosa y asertivamente. “Y sobre todo darle explicaciones de lo que se hace, entonces debe ser también una persona asertiva y cálida dentro de lo que cabe, porque quien viene al O.I.J. no necesariamente es especialista en derecho y el deber saber qué es lo que va suceder con su denuncia, cuáles son las posibilidades razonables de ser de resolución, cuál es el siguiente camino, si existe camino o la posibilidad de que de que voy a participar en alguna práctica policial o no”. (Espinoza, entrevista de profundidad)

Dentro de la situación que se presenta, es necesario tener la habilidad de ser cordial, asertivo y sobre todo hábil en el aspecto de lograr obtener la información necesaria. “Yo creo que aquí una habilidad de un investigador es poderse comunicar con una persona con mucha rapidez, es decir, en términos prácticos abordar a una persona y tratar de extraerle la información aunque aquella persona le cuesta comunicarse y usted realizar una empatía con mucha rapidez en cuestión de minutos o segundos para poder obtener la información”. (Soto, entrevista de profundidad).

Otra de las características que se cree debe de tener un investigador judicial es esa tolerancia de la que habla el Director del O.I.J. “Igual tienes que tener mucha tolerancia y entender que la persona que presenta la denuncia, a veces se encuentra un poco perturbada o con una situación de angustia, o enojada y además debe tener paciencia y mucha sabiduría para tratar de llevar las cosas a buen término”. (Espinoza, entrevista de profundidad).

Podría una vez más entenderse que esa tolerancia ira de la mano de la empatía, y de la capacidad del investigador de ponerse en los pies de la parte ofendida, de entender cómo se puede sentir y de tratarla con el servicio correcto, con las palabras asertivas necesarias para poder lograr su objetivo, que es poder extraer la información que requiere en ese momento de esa persona, aun a pesar del estado en el que la aborde.

Las anteriores competencias comentadas fueron las que por alguna razón fueron mencionadas por los entrevistados, quienes según sus experiencias y lo que pueden captar son las que más se relacionan con la parte de la comunicación específicamente por ser este el tema tratado, pero no son ni exclusivas ni las únicas que se espera tenga un investigador judicial.

La comunicación verbal y no verbal

Sin duda alguna este es un tema que se debe de observar con detalle, pues aunque ya se abordó el tema del primer acercamiento que tiene la policía judicial con la parte ofendida y la importancia de crear un ambiente positivo, de intentar crear una comunicación asertiva y cordial, en este apartado se aborda desde otra perspectiva, la de las competencias que tienen los investigadores.

Una de las prácticas que realizan los investigadores a diario es comunicarse con ambos públicos, tanto el externo como el interno, y para ello se requiere una cualidad que es indispensable, la facilidad de palabra. “Hablando del tema de la comunicación creo que debería de tener una buena comunicación, debe tener habilidad de expresión oral, es una persona que respete los derechos humanos, de ser una persona con un sentido analítico, eso respecto a las competencias blandas”. (Soto, entrevista de profundidad)

Saber hablar, saber comunicar con claridad un mensaje y captar lo que su interlocutor quiera expresar, son sin duda capacidades que debe de tener y desarrollar para su buen desempeño. Al ser consultado específicamente por esa capacidad de comunicación el Jefe de la Oficina de Planes y Operaciones Michael Soto expresó: “En algunas partes miden algunos aspectos tangibles y tangenciales de comunicación es decir que usted tenga buen verbo, buena expresión oral”. (Soto, entrevista de profundidad).

Lo anterior respalda la postura respecto a esa cualidad y capacidad que se debe desarrollar a diario por los investigadores en aras de cumplir con los objetivos que le requieren sus investigaciones. Debe procurar tener un equilibrio que le permita ser asertivo y comunicativo, pero que también tenga la astucia de poder extraer la información que requiere de la persona con la que entabla una conversación.

“Un investigador debe tener una inteligencia emocional bastante buena, una disposición para ayudar a los demás, disposición de servicio al cliente, habilidad de comunicación básica, que por lo menos se interese en lo que está sucediendo, cuando se le está exponiendo el caso, que logre crear una empatía, pero no excesiva y ahí vuelve el tema de la inteligencia emocional”. (Segura, entrevista de profundidad).

Esa disposición y atención que el investigador tenga para con el ofendido o compañero le permitirá crear un ambiente propicio para una comunicación fluida, su disposición e interés a la postre serán sus aliados a la hora de obtener y cumplir su propósito.

La comunicadora Wendy Segura mencionó “Hay que trabajar mucho con el lenguaje no verbal y con la comunicación física”. (Segura, entrevista de profundidad). En sus palabras se denota la importancia que hay que darle a este tema, aún a pesar de ser algo que no tiene que ver con una habilidad innata de un ser humano, en este caso de un investigador, si es algo a lo que se le debe de dar la importancia necesaria.

Una acción que denote desinterés, un gesto incorrecto, una mirada hacia otro lado podría ser en un momento como el de una entrevista algo que vaya a representar una mala impresión y por ende una percepción negativa hacia el investigador en primera instancia y potencialmente en una mala imagen para la institución.

En ese mismo sentido de las actitudes Segura manifestó: “Cuidado con la arrogancia, también no puede ser que se tenga una postura o de arrogancia en la cual: ¡usted me cuenta y yo veré que hago! Hay que tener cuidado que la comunicación no verbal también sea la correcta, la postura, la atención que le ponga si me ve, si no me ve, si estás haciendo otra cosa, o estás con el teléfono mientras me atiende”. (Segura, entrevista de profundidad)

En ese equilibrio al que se debe llegar es importante saber determinar en qué momento debe de haber una sensibilidad ante una situación especial y cuando se debe ser más enérgico, pero siempre guardando la distancia necesaria. “Una persona sensible, tal vez no que me abrace, pero sí que me ponga atención, que tenga servicio al cliente que haya un servicio donde haya esa empatía de ponerme yo un poquito en los zapatos de esa persona”. (Segura, entrevista de profundidad)

En la observación participante que se realizó en la Sección de Robos y Hurtos durante la primera semana del mes de marzo de 2018, se constató que en la totalidad de las entrevistas en las que se realizó dicha observación, los investigadores que realizaron las entrevistas lograron tener la atención de los ofendidos, aun a pesar de las múltiples distracciones que habían para el momento.

Al no existir un lugar adecuado y acondicionado para realizar entrevistas, las mismas se realizaron en el salón donde se encuentran los escritorios de los investigadores, contiguo al comedor, donde en todos los casos pasaba gran cantidad de personal en diferentes actitudes y donde se podían escuchar los más diversos temas, aun a pesar de esto, los investigadores mantuvieron una buena postura y la atención debida, poniendo atención a las respuestas dadas por los entrevistados. (Observación participante.)

Aspectos a tomar en cuenta para conducir una entrevista

A diario y en diferentes situaciones, circunstancias y escenarios el investigador debe de realizar una de las funciones más recurrentes, entrevistar, preguntar, lograr obtener datos para la investigación, de ahí la relevancia de tener ciertas características que le permitan tener esa capacidad.

Una vez que se ha iniciado la conversación no se trata de solo realizar una pregunta, es el cómo se formula, las palabras y el tono, tomando en cuenta las circunstancias del momento donde haya tocado hacer las consultas. Según el mismo Jefe del Departamento de Investigaciones Criminales esta posibilidad de saber interrogar se ha venido perdiendo desde el año 1998 cuando la policía judicial perdió la facultad de interrogar.

“Antes de 1998, la policía tenía la potestad de interrogar, entonces si habían algunas materias que nos daban (en cursos de capacitación) como redacción y ortografía, entonces a todas esas cosas se le daba mucha importancia. Cuando cambió la ley se le restó esa posibilidad a los investigadores eso, más las nuevas generación con nueva tecnología pues restado y ha quitado de que el personal tenga esa capacidad o que pueda desarrollar hábilmente la capacidad de preguntar”. (G. Rodríguez, entrevista de profundidad).

Consultado respecto a la necesidad de volver a implementar cursos sobre técnicas de entrevista el mismo Rodríguez manifestó: “Soy consciente, y debe la institución invertir bastante en ese tema, más que es una nueva generación”. (Rodríguez G., entrevista). Esa nueva generación a la que se refiere son los investigadores que han ingresado en los últimos años al O.I.J., de los cuales refirió fuera de la entrevista es a los que se les debe de capacitar pues por sus maneras de comunicarse hoy día (tecnológicamente) van perdiendo la capacidad de comunicarse personalmente.

Explicó que cree que debe haber mayor capacitación en ese aspecto por parte del O.I.J. “La institución debe velar por que haya una mejor capacitación en el campo del diálogo que debe haber, o la comunicación que debe haber entre la víctima ofendido o denunciante”. (Rodríguez G., entrevista). Esto sin duda alguna es una de las características más importantes y a la que el O.I.J. debe de darle mayor prioridad pues como se mencionó al inicio de este apartado es una de las acciones que a diario realizar los investigadores.

En este teme específico, el señor Rodríguez fue extenso y manifestó: “Creo que en el curso básico de capacitación se dan algunos cursos de entrevista e interrogatorio, pero algunos son muy light (suaves o ligeros), muy flojos, muy tenues, muy escasos y creo que en eso si tenemos que fortalecer al personal”. (G. Rodríguez, entrevista de profundidad).

Sus declaraciones son desde todo punto de vista concisas y directas y denotan cierto grado de preocupación, pero además dejan ver que sabe cuáles son algunas de las soluciones que puede tener este punto.

Sin duda alguna existen muchas otras circunstancias que pueden estar entorno a una entrevista, pero se mencionaron y analizaron las principales que fueron abordadas de alguna manera por los entrevistados.

Competencias técnicas o habilidades duras

Se ha comentado al respecto de la necesidad de que los investigadores tengan algunas capacidades y competencias blandas que definitivamente le son no solo necesarias sino muy útiles en sus labores diarias, en las que indudablemente esta la comunicación, pero los entrevistados también mencionaron otras competencias relacionadas con habilidades duras que son necesarias fortalecer pues son el complemento para tener mejores investigadores judiciales.

La formación o educación formal es para el Jefe de la Sección de Robos uno de los puntos altos, pero que según él se debe de combinar con la experiencia y explica: “Si yo junto a la educación formal, con la experiencia, entonces yo voy a lograr un insumo superior (mejores investigadores) y esas personas son las que tienen que llegar a ser investigadores”. (Roda, entrevista)

Esa experiencia a la que hace referencia no es sino otra que la de los investigadores más “viejos” de andar en la calle, los que justamente les pueden hablar a los de nuevo ingreso y a los más jóvenes la sabiduría de saber cómo actuar en una situación específica.

Hay algunos valores que son utilizados por la institución como suyos y los que desea que tengan sus colaboradores: “Además de todos los valores la mística, la disciplina, la objetividad, la lealtad, la afectividad, la excelencia, y la honradez creo que hay algunas destrezas, que se deben de traer, algunos las desarrollan mejor que otros ya como ser humano”. (Rodríguez G., entrevista).

Esas otras destrezas que deben traer, según el señor Rodríguez pueden ser estudios en otras áreas que no necesariamente tengan que ver con la investigación, pues todo el conocimiento que una persona, en este caso el colaborador puede ser aprovechado por la institución en algún momento.

Sobre ese mismo tema, el Jefe de la Oficina de Planes y Operaciones opinó: “Yo creo que deben de haber competencias muy generales, pero también algunas muy específicas, para mi ser investigador en términos generales requiere algunas características que no es un policía cualquiera”. (Soto, entrevista de profundidad).

Esas competencias específicas a las que se refirió el señor Soto son: “Bajo estas premisas tiene que ser una persona con una gran disponibilidad dentro de las competencias duras tiene que tener alguna habilidad de conocimiento técnico científico, yo creo que O.I.J. debería contratar gente profesional en otras áreas”. (Soto, entrevista de profundidad).

Ya su comentario fue más claro y específico al mencionar que la institución en su percepción debería contratar gente profesional en otras áreas, que no necesariamente sean o tengan que ver con la criminalística o el derecho, pues esto podría extender los conocimientos de una policía profesional.

Al haber sido tan específico respecto a este tema, se le consultó sobre esas capacidades y competencias que debe de tener en cuenta el departamento de reclutamiento y selección del Poder Judicial cuando contrata personal para ser investigadores dijo lo siguiente: “Bajo esa premisa yo le podría hablar usted lo que dice el manual de puestos de personal que en realidad no son competencias si no son requisitos y obligaciones que debo yo cumplir en el puesto pero gestión humana está trabajando en desarrollar competencias”. (Soto, entrevista de profundidad).

Desarrolló su idea expresando su disconformidad: “Yo no me siento satisfecho con eso que está haciendo gestión humana porque aparte de esas competencias blandas yo también creo en las competencias duras en el desarrollo de la función”. (Soto, entrevista de profundidad). Lo que sin duda alguna es congruente con lo que mencionó a lo largo de la entrevista cuando mencionó que el investigador judicial no es un policía cualquiera.

“Hemos tenido discrepancias al respecto de las competencias duras porque ellos ven esto como una empresa, donde usted es proactivo no importa si es investigador o no, usted es proactivo y entonces usted ya cumplió con una competencia, entonces ahí es donde yo me inclino un poco por la (competencias) duras, en el sentido de que usted tenga algún tipo de requerimientos y conocimientos técnicos que le van ayudar a usted desarrollar una investigación”. (Soto, entrevista de profundidad).

Cuando menciona que ha tenido discrepancias hay que aclarar que se refiere a él como alto mando del O.I.J., con personal del Departamento de Reclutamiento y Selección del Poder Judicial pues según explicó en ocasiones se les ha consultado por aspectos que se deberían de tomar en cuenta a la hora de escoger personal de investigación.

El señor Soto demostró tener una posición muy clara respecto a este punto específico y manifestó: “Podríamos hablar de pro actividad mística, en aspectos generales, y desde el punto de vista de competencias duras, pues que ya tenga algún conocimiento técnico, académico con alguno de los saberes de las ciencias humanas, o de las ciencias sociales en general, para tratar de desarrollar su función”. (Soto, entrevista).

Con lo mencionado anteriormente queda clara la posición del señor Soto, respecto a esos conocimientos que según él debería tener el investigador indiferentemente del área o la carrera en la que sea profesional o tenga conocimientos, pues estos justamente le servirán a desarrollar la investigación que se le asigne.

La necesidad de tener investigadores más capacitados en diferentes ámbitos es evidente, contar con colaboradores que tengan conocimientos en áreas de ciencias sociales, que se complementen con sus funciones, las que desempeña a diario serán de gran utilidad para la institución, pero no solo eso, sino que el usuario externo también se verá permeado por ese profesionalismo.

Investigaciones más completas, mejor elaboradas, en las que se evidencie que existió un análisis más profundo pueden ser resultados que en el tiempo sean una realidad al contar con personal profesional y con conocimientos adquiridos por los investigadores.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Después de realizado el análisis de las entrevistas el paso siguiente consiste en validar el cumplimiento de los objetivos específicos planteados en el marco introductorio de la investigación, además de las preguntas que se originaron el planteamiento del problema. Por lo que a continuación se exponen las principales conclusiones de la investigación.

El objetivo general propuesto fue analizado dentro de la investigación, tomando en cuenta las partes involucradas y tratando de extraer datos que aportaran conclusiones de relevancia para el estudio, que a la postre también vendrían acompañadas de las respectivas recomendaciones para que sean implementadas en la institución. Del mismo se puede concluir, que en efecto el estado de la comunicación que se tiene actualmente por parte de los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos del O.I.J, con los usuarios externos es deficiente, pues aún a pesar de que al inicio del proceso judicial, después de interponer la denuncia se hace una llamada a la parte ofendida, en la que se le entrevista y con esto se da inicio a todo el proceso investigativo, se constituye en muchas ocasiones esa primer llamada la única durante todo el proceso. Se pudo constatar además de que no todas las diligencias o informaciones que se podrían compartir con el ofendido se hacen, ni tampoco existen canales por los cuales la parte ofendida pueda enterarse de una manera rápida y ágil los avances de la investigación, lo cual va a detrimento del correcto servicio de administración de justicia.

En esa misma línea, se puede mencionar que al analizar esta comunicación se encontraron buenas prácticas, que se podrían mejorar en aras de que la comunicación sea más expedita y ágil. Un ejemplo de esto es que si existen medios ideales para implementar una estrategia de comunicación, lo que permitiría que haya beneficios para ambas partes, o sea el ofendido y la institución como tal. La Sección de Robos y Hurtos cuenta hoy día con al menos 8 líneas telefónicas que pueden ser utilizadas por los investigadores para realizar

las llamadas a los ofendidos y en las diligencias correspondientes, así mismo cada uno de los investigadores tiene un correo electrónico, el cual es también de uso oficial, por lo que también es una herramienta en su trabajo.

La pregunta inicial sobre cuales elementos deberían de considerarse en el diseño de una estrategia de comunicación, fue estudiada con claridad y se lograron encontrar e identificar elementos que deben de mejorarse, dentro de los cuales se incluyen la escasa o nula comunicación que existe entre el investigador y la parte ofendida a lo largo del proceso, el hecho de contar con herramientas para dichos fines pero que no es utilizada para ello como lo es el correo electrónico. Además de que no existe un protocolo que incluya cual es el trámite correcto que se le debe de dar a una denuncia ni en el que se incluya la necesidad de informar a la parte ofendida la conclusión de la parte investigativa. Pero también se encontraron y otros elementos nuevos que se pueden implementar, con el fin de establecer una estrategia que sea efectiva y eficiente, que venga a ofrecer una respuesta para ambas partes. No solo se logró establecer que hay una deficiencia respecto a la comunicación que debe tener el investigador judicial con el usuario externo, sino que también se pudo determinar que hace falta sensibilización y capacitación para los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos, a fin de que puedan crear una empatía desde el inicio de la investigación con el ofendido y que éste al final de este proceso tenga una percepción correcta y que se refleje en la buena imagen que pueda tener del Organismo Investigación Judicial al terminar su trámite en la institución.

Se planteó identificar las mejores prácticas para poder desarrollar una estrategia comunicación, que estuviese en beneficio de los usuarios externos, lo que se cumplió a cabalidad, por cuanto se lograron identificar en las entrevistas realizadas varias prácticas que son rescatables y que son la base de una eventual estrategia. Dentro de estas prácticas se puede mencionar la llamada telefónica que se le hace al ofendido, misma que debe ser asertiva, amable y lo más informativa que se pueda, para la comprensión total por parte del denunciante. La utilización del correo electrónico como herramienta eficaz en la comunicación, la implementación de un community manager que se encargue de las consultas y comentarios de los usuarios de redes sociales, la habilitación de una línea telefónica que pueda atender a los usuarios y ayudarles en la aclaración de dudas y hasta la

posibilidad de por ese medio concretar una cita con el investigador a cargo del caso, son de las prácticas que se pueden aportar y desarrollar en la estrategia de comunicación.

Una de las falencias que se identificó y que debe de cambiarse es que no existe en todos los casos una comunicación asertiva con la parte ofendida, pues se observó que no en todos los casos se daba una comunicación expedita con la parte ofendida en el inicio del proceso, esto por diferentes circunstancias, dentro de los cuales se podría mencionar la cantidad de casos que tienen algunos investigadores. También la escasa y casi nula capacitación que tienen los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos en temas como sensibilización, comunicación asertiva por mencionar dos ejemplos. Es necesario mencionar que no todos los investigadores tienen una buena expresión oral, no saben entrevistar y en muchos de los casos desconocen (a su ingreso a la policía) cuales son los procedimientos dentro de una denuncia, lo cual se debe de trabajar para que dentro de sus habilidades blandas pueda desarrollar algunas que le serán útiles en su quehacer diario.

Se pudo determinar que es en el área del personal de investigación donde se debe trabajar más, con la finalidad de que en todos los casos haya una comunicación fluida y que desde el inicio de la investigación haya una relación cordial, profesional y eficiente entre ambas partes, intentando en todo momento que haya una buena percepción por parte de los usuarios y que por ende haya un respaldo y una confianza en la institución como tal.

Por otra parte, se determinó con el análisis de las respuestas expresadas por los expertos consultados que comentar algunos detalles (pues otros son de índole privado y propios de la investigación) de relevancia para la parte ofendida durante el proceso sería otra de las buenas prácticas que podría poner en curso la institución, con tal de que los usuarios se sientan parte de la investigación y que puedan sentir la tranquilidad de que se trabaja en sus casos. Asimismo, el hecho de informar al usuario el final de la investigación que esta etapa se concluyó indiferentemente del resultado se definió como algo muy positivo y que indudablemente ayudaría en la imagen de la institución.

Un aspecto que fue mencionado por varios de los entrevistados y del cual se llegó a la conclusión de que en efecto es necesaria la elaboración de un protocolo de actuación, en el cual esté totalmente definido el qué debe hacer un investigador judicial, el cómo y el

cuándo. Siendo específico, el protocolo mencionado debe de contener la totalidad de los pasos a seguir por parte del investigador, cual debe de iniciar con la recepción de la denuncia, la lectura de la narración de hechos y demás detalles aportados por el ofendido en la denuncia, posterior a esto realizar la llama telefónica o la entrevista inicial, según sea el caso, momento en el que debe de solicitar al ofendido detalles que son de relevancia para la investigación, además de aprovechar ese momento para explicar al ofendido el procedimiento que seguirá la investigación como tal y el tiempo aproximado que tardara este proceso. Posterior esto, con el trámite en curso, el protocolo le indicará al investigador en qué momento es prudente volver a realizar un nuevo contacto y cuales deben de ser las diligencias que deberá comentar al ofendido, además de alguna consulta que sea necesaria para ese momento de la investigación, y una vez más aclarando las dudas que se tenga para ese instante, una vez concluida la investigación, sea el resultado que sea, el protocolo deberá de indicar que se debe de llamar una vez más al denunciante para comunicar los alcances de la investigación y el curso que en adelante llevará la denuncia con el informe y su traslado al Ministerio Público. Es en este punto donde se debe de tomar el tiempo para explicar con claridad lo que se pudo realizar y lo que no, y las consecuencias de esto en el proceso, para que la parte ofendida pueda tener claridad al respecto.

Todo lo anterior con la intención de ser una guía para todo el proceso de atención de una denuncia, que le ayude a saber en qué momentos debe de comunicarse con la parte denunciante. Es importante mencionar que para el momento en el que se realizó la investigación no se contaba con un documento de esa naturaleza y por lo tanto las actuaciones de los investigadores era muy diferentes entre sí.

Otros objetivos que se propusieron fueron justamente el de identificar y evidenciar los beneficios de la implementación de una estrategia de comunicación, dentro de los cuales se citan los siguientes:

- Permitiría definir un rango de acción para los investigadores, en el cual estos podrían tener la plena seguridad de saber qué cosas pueden y qué cosas no comunicar a la parte ofendida en momentos determinados.

- Mejoraría la credibilidad hacia la institución, a través del sentimiento del usuario de un buen trato recibido, lo que permitiría que los usuarios sientan una tranquilidad, que confíen en las acciones del O.I.J., que la población perciba un trabajo con efectividad y transparencia, los cuales en temas de seguridad es fundamental.
- Propiciaría una mayor efectividad en la resolución de los casos, pero también con la transparencia que se pueda tener en el aspecto de la comunicación, la tranquilidad de la población respecto a temas de seguridad es fundamental.

En el tercer objetivo, se planteó determinar los principales medios a implementar en el diseño de la estrategia, objetivo que permitió conocer cuáles son esos principales medios de comunicación a través de los cuales se podría desarrollar la estrategia comunicación, dentro de los principales medio de comunicación citados se encuentran los siguientes:

- La página web, misma que fue remozada en meses anteriores y que podría ser una plataforma importante en el desarrollo de una estrategia comunicación donde se pudiera tener de manera permanente y actualizada información valiosa para la parte ofendida,
- La implementación de la figura novedosa del community manager, que no es sino una persona especialista y encargada de redes sociales, pues hoy en día son muy utilizadas por gran cantidad de personas, en el país crecen día con día y que son por ende una de las herramientas con más potencial y que se podría utilizar en beneficio de la institución. Se pretende que esta persona pueda recibir las consultas realizadas por los usuarios y contestarlas que esté a su alcance de manera inmediata, con tal de mejorar la respuesta al usuario externo, y aquellas otras consultas que no pudiese contestar de manera inmediata, buscaría la manera de contactar a algún experto al respecto de la consulta realizada, para obtener una respuesta que se le pueda enviar lo antes posible al usuario que externo la duda.
- La llamada telefónica, que como se expuso anteriormente es la opción más viable y la que actualmente podría ser parte de la solución y una ayuda enorme para ambas partes, tanto para el investigador que podría con un contacto de este tipo informar a la parte ofendida de lo realizado, o inclusive de la finalización de la parte investigativa, así como sería también de gran ayuda para la parte ofendida, que quedaría in-

formada al respecto. Esta sin duda alguna es la herramienta y la opción con mas respaldo, puesto que no necesita de ninguna tecnología diferente a la cual se utiliza hoy en día dentro de las oficinas o secciones de la institución, por el contrario se concluye que como lo dijeron los entrevistados es cuestión de voluntad por parte del investigador en sacar de su tiempo para realizar esta tarea.

- El correo electrónico también fue mencionado y fue abordado dentro de estas posibilidades, el cual también es bien visto, pues es una herramienta con la que ya se cuenta, lo que habría que implementar es el hecho de que el investigador se comunique por esta vía con la parte ofendida.

Por último, una de las ideas que podría calificarse como novedosa, pues no se cuenta con tal herramienta hoy en día, fue la de habilitar una línea telefónica que respondiera las inquietudes, consultas y dudas que pudiera tener el usuario externo al llamar a esta línea. Lo que pretendería dar una respuesta inmediata (siempre que el operador esté en la posibilidad de dar esa respuesta), pero además esta línea también pretendería dar la posibilidad de dar una cita a la parte ofendida con el investigador a cargo de su investigación. Esta idea tal y como lo mencionaron el Director de O.I.J., como el Jefe de la Oficina de Planes Operaciones del Organismo Investigación Judicial, es aún un proyecto que podría venir en un mediano plazo, para ser una de las herramientas utilizadas dentro del Organismo Investigación Judicial.

Como cuarto objetivo se propuso identificar cuáles eran las competencias idóneas que debía de disponer el recurso humano de la Sección de Robos y Hurtos, teniendo como resultado este objetivo fue abordado en cuatro temas importantes a tratar, el primero de ellos las competencias o habilidades blandas con las que debería de contar un investigador respecto a la comunicación. Algunas de estas competencias estarán íntimamente ligadas con la buena percepción y por lo tanto la buena imagen de la institución. Así, se concluyó que algunas de las principales competencias que debe de tener el personal son las siguientes: buen trato, la amabilidad y la empatía que pueda crear desde el primer contacto, todo esto resumido en lo que se denomina servicio al cliente.

Sin duda alguna el hecho de contar con personas que tengan disponibilidad y buen trato para con sus semejantes le servirá al investigador judicial en sus labores diarias, pues le permitirá sentir esa empatía y podrá ponerse en los zapatos de la persona a la cual está atendiendo en este momento.

También se mencionó la tolerancia y la paciencia así como el respeto que debe detener el investigador judicial, y dentro de esas competencias está también el hecho de aprovechar esa empatía y de saber cómo extraer información que sea de relevancia para las investigaciones a una pesar de las circunstancias que puedan rodear el momento de la entrevista o el contacto con el usuario externo.

En este mismo sentido otro de los puntos que se determinó fue la importancia de la comunicación verbal y la no verbal, pues se concluyó en todos los momentos y circunstancias hay comunicación aunque no hayan palabras. Entendiendo el hecho de que aun a pesar de que cuando no se esté hablando (puede estar escuchando la respuesta de su interlocutor), si se tiene una mala postura, no se está poniendo atención o hay algún elemento de indisposición, por parte del investigador, este también se lo estará comunicando a la parte ofendida, cosa que no colabora con su objetivo que es de entablar una comunicación fluida y correcta.

Se determinó que justamente se debe tener un equilibrio entre la parte enérgica y la sensibilidad que pueda tener el investigador para con la parte denunciante. También se mencionaron algunos aspectos que se han de tomar en cuenta al conducir una entrevista por parte de los investigadores judiciales.

Se menciona además la necesidad de volver a implementar cursos sobre técnicas de entrevista pues tal y como lo se manifestó las nuevas generaciones al ser más tecnológicas no se comunican con la misma facilidad y fluidez, dado los cambios que han ocurrido con el tiempo, como por ejemplo que hace algunos años la policía la potestad de interrogar se desarrollaban técnicas en este sentido que hoy día no se tiene.

Por último, se mencionan las competencias técnicas o habilidades duras que debe tener los investigadores de la Sección analizada, pero que en general podrían tomarse en cuenta

para los investigadores de todo el país. Se puede concluir que varios de los altos jefes mencionan que ven como algo positivo el hecho de que los investigadores también fueran profesionales, aunque fuera en otras áreas que no tengan que ver directamente con la criminología, pues esos estudios en diferentes profesiones podrían ser de ayuda en las investigaciones que se llevan a cabo en la institución.

El hecho de que se contrate personal que sea profesional indiferentemente del área en el que se haya graduado le dará la certeza a la oficina de reclutamiento y selección y en general a la institución, que la persona que ha contratado ha pasado por las aulas universitarias y esto le beneficiará en el desarrollo de sus quehaceres diarios, en la comunicación y el conocimiento general.

Recomendaciones

Las recomendaciones son las siguientes:

Confeccionar un protocolo en el cual se logre estandarizar varios de los procesos que se llevan a cabo hoy día dentro de la Sección de Robos y Hurtos, donde se encuentran involucrados tanto el investigador como la parte ofendida.

Redactar un documento denominado protocolo para la atención y trámite de una denuncia, en el que incluya la totalidad de las diligencias en el orden cronológico en el que el investigador las debe realizar y completar la tramitación de la denuncia. Que abarque desde cuándo se debe hacer el contacto inicial, teniendo claro desde ese primer instante que en ese momento debe de nacer entre ambas partes una buena relación, cordial, en la que ambas partes se vean beneficiadas, Teniendo claro que esa buena percepción de la parte denunciante se transformará a lo largo del tiempo en una buena imagen de la institución.

Es importante que la creación de este protocolo deba de realizarse con la colaboración de la Jefatura de la Sección de Robos y Hurtos, la consulta de algunos de los investigadores de mayor experiencia y la colaboración de la Oficina de Prensa del O.I.J., quienes aportarían su conocimiento en cuanto a la parte de comunicación, todo lo anterior con el

aval y el visto bueno de la Dirección del O.I.J., así como del Departamento de Investigaciones Criminales.

Fortalecer la imagen de la institución, buscando esa credibilidad de parte de la ciudadanía costarricense, haciendo pequeñas cosas que busquen esa satisfacción de la parte ofendida y por ende de la ciudadanía como tal. Lanzar una campaña dirigida al público externo donde se mencionen y expliquen las diligencias (que sea posible y correcto dar a conocer) que se realiza en el proceso de investigación. Esto con la intención directa de que se sepa por parte de este público que el O.I.J. realiza muchas diligencias con tal de determinar el o los responsables de los delitos denunciados. Teniendo claro que al fortalecer la credibilidad, la imagen de la institución aceptada y tendrá la confianza de los usuarios externos, esos que acuden a ella en búsqueda de una solución en momentos difíciles en los cuales el O.I.J. debe ser esa la institución que responda de manera contundente eficiente y clara.

Implementar por medio de algunos medios novedosos la estrategia de comunicación que ayude a que al proceso de comunicación sea más fluido expedito y sobretodo eficiente.

Fortalecer algunos de los medios que ya se utilizan, para poder llegar a muchas más personas en aras de que comprenda cuál es el procedimiento que sigue una denuncia y cuáles son las acciones que emprende el Organismo Investigación Judicial para esclarecer y dar un servicio completo. Por ejemplo empleando la página web del O.I.J. para informar sobre este proceso, incluir información referente al trámite que se da y cuáles son las posibilidades que tiene una persona ofendida en después de interponer la denuncia. Propiciar que la página sea de fácil acceso y entendimiento para todas las personas que puedan utilizar este medio para informarse.

Incorporar dentro de la institución la figura del community manager, el cual puede dar respuesta inmediata a las personas que acceden las redes sociales del Organismo Investigación Judicial, pero además utilizar este medio al igual que la página web como una manera de difundir información clara y sencilla para esta población.

Fortalecer la llamada telefónica, capacitando al personal que pueda comprender lo importante que puede ser una llamada, la cual puede hacer gran diferencia en la percepción de la parte ofendida para con la institución. Entendiendo que esta llamada se debe hacer en momentos claves oportunos y con información valiosa para la parte ofendida, utilizando un lenguaje correcto y que sea de fácil comprensión para la parte ofendida. Dentro de este mismo apartado es importante mencionar que una de las llamadas más importantes podría ser la que se implemente de una manera rigurosa respecto a la conclusión del proceso investigación.

Implementar lo antes posible la línea telefónica, como un medio que sirva también de respuesta ágil, oportuna e inmediata hacia los usuarios, con la cual se pueda orientar a ese usuario que llama pidiendo información, así como también evacuar dudas respecto a los procedimientos y si se quisiera ir más allá por parte del denunciante, concretar una cita con el investigador a cargo del proceso investigación.

Respecto al personal que labora en la institución se recomienda tener en cuenta dentro del proceso de reclutamiento y selección no solamente los antecedentes y la investigación que se realiza previo a que ingresen, sino también el hecho de poder identificar personas que tengan aparte de la disponibilidad un don de servicio, una expresión oral correcta, que pueda servir al futuro investigador en su quehacer diario.

Generar procesos de capacitación internos con los funcionarios encargados de la atención de casos para que puedan implementar estrategias de comunicación e interacción con los usuarios de los servicios durante la atención de sus casos, de manera que los ciudadanos pueden percibir con claridad los avances del proceso de manera profesional y respetando los alcances de la ley en cuanto a lo que se debe y puede comunicar.

Capacitar a los investigadores en temas como los siguientes: técnicas de comunicación efectiva, en las cuales se aborde aspectos relacionados con la atención al público, psicología, la comunicación asertiva, con lenguajes sencillos y correctos, aspectos relacionados con expresión oral y no verbal, así como fortalecer los contenidos del curso básico respecto a los alcances que tiene un investigador en sus funciones respecto a la materia del derecho penal.

En este mismo sentido se recomienda capacitar al personal de nuevo ingreso por medio de un manual de inducción en el cual se le explique el proceso de una denuncia y que tenga claro su papel protagónico respecto a la imagen de la institución. Tomando en cuenta que la gran mayoría de colaboradores nuevos que ingresan al O.I.J., no han trabajado antes en el Poder Judicial, este manual de inducción debería de ser una guía no solo en el trámite de la denuncia, sino que se podría incluir también aspectos de comunicación asertiva, que pueda utilizar tanto con el público externo como con el interno.

Se recomienda además actualizar los contenidos del curso básico policial, con el que se capacita a los investigadores de nuevo ingreso, respecto a la comunicación, y también incluir no solo aspectos y temas respecto a cómo realizar una entrevista, sino también algunos temas que tengan que ver con la parte psicológica, que vengán a fortalecer la inteligencia emocional de parte de los investigadores y que estos puedan saber cómo conducirse en situaciones donde las entrevistas y conversaciones que se tenga con la parte ofendida pueden ser adversas.

Valorar la posibilidad de incluir dentro de los requisitos para el ingreso de investigadores, solicitar que los oferentes sean profesionales indiferentemente del área o de la profesión que hayan cursado en la universidad. Esto, basado en la importancia que tiene la educación formal universitaria, pues indiferentemente de la carrera que haya estudiado, esto le ayudaría en sus diligencias diarias y le permitiría a la institución contar con una policía profesional.

Respecto al personal que ya trabaja en la institución, se recomienda que las propias jefaturas impulsen a los investigadores a estudiar de alguna carrera profesional sin importar el área en la cual se quiera desarrollar el investigador, conscientes de que una persona que se realice en ese ámbito será de gran ayuda para los intereses de la institución y que el desarrollo de ese funcionario será mucho mejor.

Después de analizar y estudiar este proceso se puede afirmar que las recomendaciones son reales y realizables, que se requiere voluntad de parte de los investigadores en algunos de los casos, pero que si se tiene el valor de la mística, que dicho sea de paso es uno de los valores del Organismo de Investigación Judicial, se puede obtener una mejor

comunicación, que si se aplican las recomendaciones se podrán ver a un muy corto plazo los beneficios, pues como se mencionó una simple llamada de información hacia la parte ofendida le podría traer a esta persona la tranquilidad y le ayudaría a enfrentar el proceso con esperanza.

Esa comunicación asertiva, ese buen trato, ese servicio al cliente correcto, no solo traería satisfacción a la parte denunciante, sino que también le daría al investigador judicial la satisfacción del deber cumplido, y todo esto en conjunto le daría al Organismo de Investigación Judicial una imagen fortalecida, en la percepción ciudadana que estará segura y agradecida con la institución y sus acciones en contra de la criminalidad de nuestro país.

Capítulo VI

Propuesta de Comunicación.

A continuación como parte del aporte que se pretende realizar con la presente investigación, se presenta una propuesta de comunicación con miras a mejorar los problemas de comunicación encontrados a lo largo de la investigación.

Como uno de los objetivos específicos, en este caso el de propuesta se indicó lo siguiente:

Diseñar una estrategia de comunicación efectiva, para mejorar la comunicación de los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos con los usuarios externos.

Previo a mencionar las acciones a seguir en este sentido es bueno recordar que el objetivo era analizar la comunicación que existe entre los investigadores judiciales de una Sección del OIJ con los usuarios externos, análisis que se realizó al observar y percibir un vacío en esa relación entre las partes, idea y percepción que con el paso de la investigación que fue corroborada en las entrevistas realizadas a los expertos.

Al existir al menos dos poblaciones que intervienen en este proceso de comunicación, la propuesta se hace en relación a estos dos públicos, tanto el externo como en el interno, pues en ambos casos se deben trabajar puntos esenciales y así ayudar a que la comunicación en este proceso mejore y ambas partes sean permeadas de buena manera con este accionar.

A nivel del público interno se propone realizar una campaña de sensibilización para los investigadores judiciales con diferentes acciones, teniendo en cuenta que es algo que requiere tiempo, que es un proceso y que debe de haber recordación de los conceptos que se quieren inculcar en esta población.

Teniendo en cuenta que todos los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos cuentan con correo electrónico, se utilizará este medio para hacer llegar las invitaciones y el material visual de la campaña a implementar, además se utilizarán las pizarras informativas que existen para colocar carteles alusivos a la campaña.

Posterior a la creación del protocolo se propone realizar una capacitación para la totalidad de los investigadores de la Sección de Robos y Hurtos en la que se explique y detalle la importancia del mismo, los alcances del mismo a nivel no solo de la tramitación de la denuncia, sino de los avances respecto a ese proceso de comunicación y de los beneficios que obtendría no solo la parte ofendida, sino el O.I.J.

Para tal fin se enviará vía correo la siguiente invitación:

Figura N° 2 Invitación a Charla



La Jefatura de la Sección de Robos y Hurtos

Tiene el agrado de invitarle a la charla

"PROTOCOLO DE TRÁMITES DE DENUNCIA"

El día Miércoles 8 de agosto, a las 8:00am, en el Auditorio Miguel Blanco

Favor confirmar asistencia :

Tels.: 2295-0000

Correo electrónico: robos@poder-judicial.go.cr

Fuente: Elaboración propia

Se utilizarán también las pizarras informativas que existen en la Sección de Robos para colocar los afiches de 11X17, con mensajes de sensibilización que buscan en todo momento hacer ver a los investigadores que a pesar de que a sus escritorios llegan expedientes cada uno de ellos significa una víctima, una persona, un usuario que requiere ayuda.

Los afiches que se utilizarán serán los siguientes:

Figuras N° 3 y 4 Afiches de sensibilización.



Fuente: Elaboración propia

Además, de manera simultánea a esta acción y previo a que se inicien las capacitaciones se dejara en los escritorios de todos los investigadores y del personal de la Sección de Robos y Hurtos que tenga contacto con el público externo, volantes con mensajes de sensibilización, que sirvan como expectativa, pero que además inicien ese proceso de observar personas, víctimas y no solo un expediente más.

El volante a utilizar es el siguiente:

Figura 5 volante de sensibilización



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la capacitación que se recomendó en el capítulo anterior respecto a temas de comunicación se realizarán tres capacitaciones, enfocadas en esa área, mismas que se propone hacer en la Finca de Recreo de ANEJUD, para sacar a los investigadores del lugar de trabajo y que sea algo diferente, donde aparte de escuchar a los expertos de los temas se puedan hacer dinámicas y prácticas en las que los investigadores puedan desarrollar lo expuesto por los expositores.

La comunicación oficial de estas capacitaciones se hará llegar vía correo electrónico y se realizará con el siguiente comunicado:

Figura 6 Comunicado oficial de capacitación



CAPACITACIÓN “TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN” JEFATURA DE SECCIÓN DE ROBOS Y HURTOS

Se le comunica a todas y todos los investigadores que la Jefatura estará realizando una capacitación denominada “Técnicas de Comunicación”, dividida en tres módulos de tres horas cada uno, los cuales se estarán impartiendo los días viernes 17, 24 y 31 de agosto del año en curso en las instalaciones de ANEJUD, de 8:00am a 11:00am.

El primer módulo: “técnicas de comunicación” reforzará la comunicación oral, la proyección con gestos y acciones.

El segundo módulo: “atención al público” muy ligado al anterior, pero enfocado a la importancia de saber atender a las personas de manera correcta, con respuestas completas y en un lenguaje sencillo.

Tercer módulo: “comunicación asertiva” se le hará comprender al investigador que sus palabras dichas de manera correcta en momentos en los que una persona ha interpuesto una denuncia, que su preocupación y estrés puede tenerlo en un estado que tal vez no es el correcto, pueden ser fundamentales, pueden ser de tranquilidad y ser justamente la respuesta que el ofendido necesita. Por lo que el lenguaje asertivo será una herramienta de mucha utilidad.

La Convocatoria se extiende a todo el personal de la sección y es de acatamiento obligatorio.



La Jefatura de la Sección de Robos y Hurtos

Tiene el agrado de invitarle a la capacitación

“TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN”

Desarrollada bajo la modalidad de módulos de 3 horas cada uno

Los días viernes 17, 24 y 31 de agosto, a las 8:00am, en las instalaciones de ANEJUD

Para confirmar asistencia:
Tel. 2266-6666
Correo electrónico: atencion@ojj.gub.uy

Fuente: Elaboración propia

Para estas capacitaciones, y a manera de recordatorio se hará llegar la invitación vía correo electrónico, de parte de la Jefatura de la Sección de Robos y Hurtos, la invitación que se enviará es la siguiente:

Figura 7 Invitación a capacitación



La Jefatura de la Sección de Robos y Hurtos

Tiene el agrado de invitarle a la capacitación

"TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN"

Desarrollada bajo la modalidad de módulos de 3 horas cada uno

Los días viernes 17, 24 y 31 de agosto, a las 8:00am, en las Instalaciones de ANEJUD

Favor confirmar asistencia :

Tels.: 2295-0000

Correo electrónico: robos@poder-judicial.go.cr

Fuente: Elaboración propia

En las capacitaciones propuestas se pretende implementar y ahondar en temas de utilidad en los quehaceres diarios de los investigadores, con temas de su interés pero que además sean funcionales, las técnicas de comunicación deben ser fundamentales respecto a

la comunicación oral, pero también dar la importancia a lo que no se dice con palabras, pero que se proyecta con gestos y acciones.

Otro de los temas que se impartirá será el de atención al público, muy ligado al anterior, pero enfocado en la importancia de saber atender a las personas de manera correcta, con respuestas completas y en un lenguaje sencillo, entendiendo que el servicio al cliente es fundamental en toda organización y que es justamente ese buen trato y servicio el que puede lograr la percepción correcta de la institución.

Por último, la capacitación se enfocará en el tema de la comunicación asertiva, donde se haga comprender al investigador que sus palabras dichas de una manera correcta en momentos en los que una persona ha interpuesto una denuncia, que su preocupación y estrés puede tenerlo en un estado que tal vez no es el correcto, pueden ser fundamentales, pueden ser de tranquilidad y ser justamente la respuesta que el ofendido necesita. Por lo que el lenguaje asertivo será una herramienta de mucha utilidad.

Publico Externo

Con este público se pretende realizar una campaña en la que se le dé a las personas que interponen una denuncia (inicialmente en la Oficina de Recepción de denuncias) información donde comprenda cual es el procedimiento que llevará la denuncia, además de aportarle los medios adecuados por los cuales se pueda comunicar y saber cómo va su caso específico.

Para tal fin, se implementará una estrategia que pretende que el personal administrativo de la Oficina de Recepción de Denuncias les entregue a los denunciantes de robos un desplegable que contiene información referente al proceso, contactos e información de la Sección. El desplegable que se les entregará a los denunciantes es el siguiente:

Figura 8 Desplegable con información para público externo

[MISIÓN]

Somos una organización auxiliar asesora y de consulta de las autoridades judiciales competentes, en la investigación, descubrimiento y verificación técnico-científica de los delitos y de sus presuntos responsables, contando para ello con recurso tecnológico, administrativo, científico y policial calificado, con vocación de servicio, efectivo e imparcial, que vela por equidad e igualdad en razón de género, etnia y situación social.

[¿QUÉ ES EL OIJ?]

El Organismo de Investigación Judicial es una organización auxiliar, asesora y de consulta de las Autoridades Judiciales competentes. Su objetivo principal es colaborar con el descubrimiento y verificación científica de los delitos y sus presuntos responsables. Esta labor la lleva a cabo mediante el apego a los valores institucionales que guían el transitar de la Policía Judicial en sus actuaciones.



Sección de Robos y Hurtos
2295-3304// 2295-3307

[VISIÓN]

Ser reconocidos como un Organismo Judicial de investigación criminal, técnico, científico, objetivo e independiente, respetuoso del ordenamiento jurídico, con capacidad de respuesta tecnológica y operacional ante las modalidades delictivas, que contribuye con el desarrollo y mantenimiento de la seguridad, igualdad y paz de Costa Rica.



[DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO]

Este servicio le permite a la ciudadanía reportar formalmente a la Policía Judicial de la comisión de un delito en el cual puede ser afectado directamente o indirectamente del hecho denunciado



[TIEMPO]

- En San José abierto 24 horas del día
- Para saber los horarios de otras oficinas ingrese a nuestro sitio web. www.poder-judicial.go.cr/oij/
- El trámite puede durar entre 30 minutos a 2 horas dependiendo de la hora y disponibilidad

[PROCEDIMIENTO]

Visite la sede policial de OIJ más cercana.
No se requiere necesariamente de un docu-

[POSTERIOR A INTERPONER UNA DENUNCIA, USTED DEBERÍA SABER]

- Guárdese en un lugar seguro, en el que tenga a mano la copia de la denuncia.
- Tenga claro que en los próximos días un investigador se va a comunicar con usted.
- Este pendiente del número telefónico que aportó para ser contactado.
- Aporte al investigador toda la información que este le pida cuando se comunique con usted.
- Haga los aportes que crea convenientes en esa entrevista y aclare las dudas.
- Solicite al investigador los números donde lo pueda contactar así como su nombre y apellidos.
- Siga las recomendaciones que le haga el investigador.
- Usted puede llamar cuando quiera o sea conveniente para saber sobre su caso.






¿Cómo interponer una denuncia?

Fuente: Elaboración propia

También dentro de la Oficina de Recepción de Denuncias y en la recepción de la Sección de Robos y Hurtos se colocarán en lugares visibles y estratégicos afiches con información referente al trámite de la denuncia, con lo que se pretende llamar la atención de los usuarios externos y darles desde ese momento la información necesaria para comprender el procedimiento que se realiza con la denuncia.

Los afiches que se colocarán estratégicamente serán los siguientes:


Figuras 9 y 10 Afiches para público externo

SECCIÓN DE ROBOS Y HURTOS  **OIJ**
OFICINA DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL
OIJ, investigación y justicia al servicio

Pautas a seguir una vez que usted denuncia

- Guarde la copia de la denuncia
- En los próximos días un investigador estará en contacto con usted.
- Indíquelo al investigador toda la información necesaria.
- Aclare todas las dudas en la entrevista.
- Siga las recomendaciones que le haga el investigador.
- Solicítele al investigador el nombre y número donde usted lo puede contactar.

Sección de Robos y Hurtos teléfonos
2295-3304// 2295-3307.

SECCIÓN DE ROBOS Y HURTOS  **OIJ**
OFICINA DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL
OIJ, investigación y justicia al servicio

Pautas a seguir una vez que usted denuncia

- Guarde la copia de la denuncia
- En los próximos días un investigador estará en contacto con usted.
- Indíquelo al investigador toda la información necesaria.
- Aclare todas las dudas en la entrevista.
- Siga las recomendaciones que le haga el investigador.
- Solicítele al investigador el nombre y número donde usted lo puede contactar.

Sección de Robos y Hurtos teléfonos
2295-3304// 2295-3307.

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se mencionó en las recomendaciones, la pagina web del Organismo de Investigación Judicial tendrá un papel importante y protagónico en la campaña, pues es uno de los medios con los que más usuarios se podría alcanzar, por lo que se incluirá dentro de la página web el mismo material visual que se utilizará físicamente en las oficina de Recepción de Denuncias y la Sección de Robos.

El afiche digital a utilizar es el siguiente:

Figura 11 Afiche digital para página web



Fuente: Elaboración propia

Y por último, las redes sociales que como se mencionó también son hoy día uno de los .medios de mayor crecimiento y que es más utilizado por usuarios en internet, se incluirá en esta campaña para hacerles saber de la información referente al proceso judicial en cuestión.

En este medio se utilizaran también afiches digitales, mismos que se presentan a continuación:

Figura 12 Afiche digital para página de Facebook 1

REPUBLICA DE COSTA RICA
 PODER JUDICIAL
 ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL
 1972

Organismo de Investigación Judicial
@OIJpolicia

Inicio

Información
Fotos
Opiniones
Notas
Vídeos
Eventos
Publicaciones
Comunidad

Crear una página

ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL
"OIJ, investigación y ciencia a su servicio"

Te gusta | Siguiendo | Recomendar | ... | Contactar | Enviar mensaje

Estado
Escribe algo en esta página...

Fotos

Pautas a seguir una vez que usted denuncia

- Guarde la copia de la denuncia
- En los próximos días un investigador estará en contacto con usted.
- Indíquelo al investigador toda la información necesaria.
- Aclare todas las dudas en la entrevista.
- Siga las recomendaciones que le haga el investigador.
- Solicítele al investigador el nombre y número donde usted lo pueda contactar.

Sección de Robos y Hurtos teléfonos 2295-3304/ 2295-3307.

Juzgado en San José
4.2 ★★★★★
Siempre abierto

Comunidad
Ver todo

- Invita a tus amigos a indicar que les gusta esta página
- A 326 425 personas les gusta esto
- 325 526 personas siguen esto
- A Patricia Guido y 103 amigos más les gusta esto o han registrado una visita

Información
Ver todo

Estación Procuraduría
Terminal Cartago

Costa Rica
2514 San José
Cómo llegar
2295 3000
Normalmente responde en una hora

Figura N° 13 Afiche digital para página de Facebook 2

REPUBLICA DE COSTA RICA
 PODER JUDICIAL
 ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL
 1972

Organismo de Investigación Judicial
@OIJpolicia

Inicio

Información
Fotos
Opiniones
Notas
Vídeos
Eventos
Publicaciones
Comunidad

Crear una página

ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL
"OIJ, investigación y ciencia a su servicio"

Te gusta | Siguiendo | Recomendar | ... | Contactar | Enviar mensaje

Estado
Escribe algo en esta página...

Fotos

Pautas a seguir una vez que usted denuncia

- Guarde la copia de la denuncia
- En los próximos días un investigador estará en contacto con usted.
- Indíquelo al investigador toda la información necesaria.
- Aclare todas las dudas en la entrevista.
- Siga las recomendaciones que le haga el investigador.
- Solicítele al investigador el nombre y número donde usted lo pueda contactar.

Sección de Robos y Hurtos teléfonos 2295-3304/ 2295-3307.

Juzgado en San José
4.2 ★★★★★
Siempre abierto

Comunidad
Ver todo

- Invita a tus amigos a indicar que les gusta esta página
- A 326 425 personas les gusta esto
- 325 526 personas siguen esto
- A Patricia Guido y 103 amigos más les gusta esto o han registrado una visita

Información
Ver todo

Estación Procuraduría
Terminal Cartago

Costa Rica
2514 San José
Cómo llegar
2295 3000
Normalmente responde en una hora

Fuente: Elaboración propia

Programa de Radio “O.I.J. a tu servicio” y capsulas informativas

La última de las herramientas que se utilizará es la radio, medio en la cual el Organismo de Investigación Judicial cuenta con el programa de radio “OIJ a tu servicio” en la emisora Teletica Radio 91.5 FM, en el cual se realizará uno de los programas con el tema denominado “El trámite de las denuncias de robos y hurtos” en el que se llevará como invitados al Lic. Edy Roda Abarca, Jefe de la Sección de Robos y Hurtos y al Lic. Rafael Rojas López, Jefe de la Unidad T.G.M.

En este programa se explicará ampliamente el tema en cuestión con la idea de que los radio escuchas tengan un panorama amplio y completo del trámite que se le da a las denuncias que ingresan a la Sección de Robos y Hurtos en sus diferentes modalidades.

La invitación para el público interno (Poder Judicial en su totalidad) será la siguiente.

Figura N° 14 Invitación de programa de radio para personal Poder Judicial




¡Ahora nos podés escuchar por la radio!

Este sábado 4 de agosto:

OIJ A TU SERVICIO

09:00 a.m.

Tema:
“El trámite de las denuncias de Robos y Hurtos ”

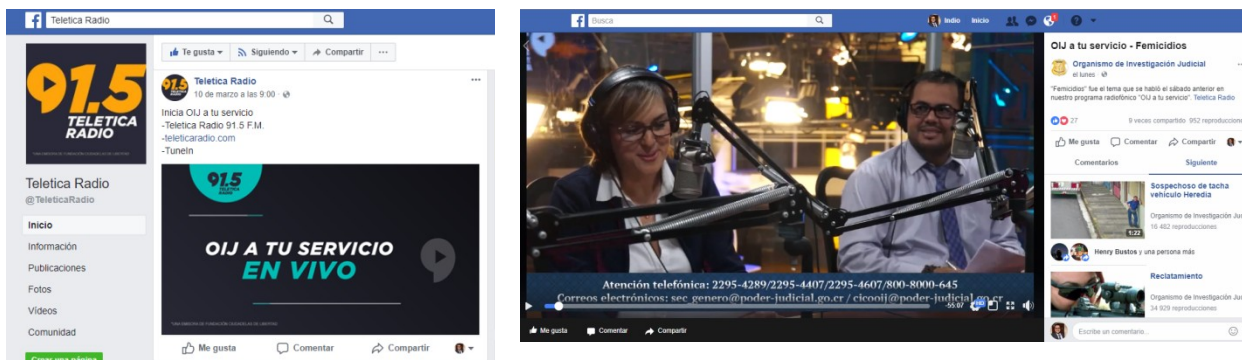
Expertos:
 Lic. Edy Roda Abarca, Jefe de la Sección de Robos y Hurtos
 Rafael Rojas López, jefe de Unidad

*UNA FRECUENCIA DE FUNDACIÓN CIUDADELAS DE LA LIBERTAD

Fuente: Elaboración propia

En las redes sociales tanto de la emisora como en el Facebook del Organismo de Investigación Judicial se incluirá una imagen como la que se presenta a continuación:

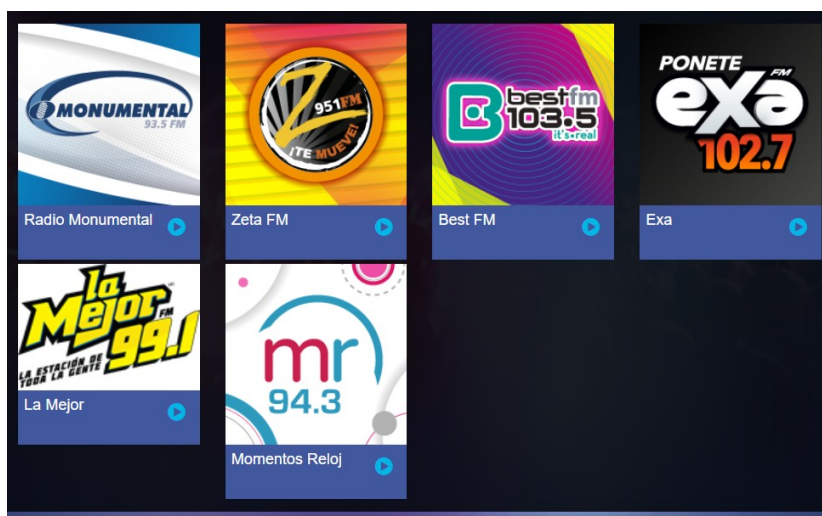
Figuras N° 15 y 16 Promoción de programa de radio en Facebook



Fuente: Paginas de Facebook de Teletica Radio y O.I.J.

También se aprovechará el espacio que ha brindado Central de Radios para incluir en su programación algunas capsulas informativas que han sido grabadas previamente y han sido utilizadas ya en sus emisoras Monumental, Z FM, Momentos Reloj, Best FM, Exa FM y La Mejor.

Figura N° 17 Emisoras de Central de Radios



Fuente: Captura de imagen Pagina de Central de Radios

A manera de ejemplo se transcribe el guión de una de las capsulas informativas a utilizar:

Tabla N° 4 Guión Capsula Informativa Central de Radios

Guión Capsula Informativa OIJ		
Emisoras	Monumental, Z FM, Momentos Reloj, Best FM, Exa FM y La Mejor.	
Duración	1:03 segundos	
Tema	Como, que se puede y donde denunciar	
FX	Personaje	Dialogo
Musica ágil de fondo	Locutor comercial	¡En el O.I.J. su seguridad nos importa, la siguiente es una cápsula informativa de su interés!
Musica de fondo	Locutor institucional	Si sos víctima de un delito y no sabes quién es tu atacante, podés poner la denuncia en la Delegación del O.I.J. más cercana.
Musica de fondo	Locutora institucional	Las personas que te atiendan te van a pedir preguntar lo ocurrido, es importante aportar la mayor cantidad de datos posibles.
Musica de fondo	Locutor institucional	Los delitos que podés denunciar Son por ejemplo los asaltos, robos, hurtos, robo de vehículos, estafas, fraudes y Robo a edificaciones entre otros.
Musica de fondo	Locutora institucional	¿Y En el caso de los documentos personales?
Musica de fondo	Locutor institucional	En ese caso sólo se toman denuncias por el robo o extravío o del pasaporte, la célula sólo se denuncia cuando hay un delito de por medio, por ejemplo cuando te asaltan y te roban la cartera.
Musica de fondo	Locutora institucional	Si claro y es bueno que sepás que también podés dar información confidencial al 800 8000 645
Musica de fondo	Locutor institucional	O.I.J. Investigación y ciencia a su servicio.
Musica ágil de fondo	Locutor comercial	Por una ciudadanía informada O.I.J. presentó una cápsula de su interés, patrocinada por Central de Radios!

Por último y con el fin de aprovechar otra de las alianzas que se logró en el año 2017, con la Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA) se incluirá en la campaña a nivel de público externo la capsula informativa que se grabó para este ente respecto a la recepción de denuncias. El guión de la misma se incluye también a continuación:

Tabla N° 5 Guión Capsula Informativa Central de Radios

Guión Capsula Informativa OIJ		
Emisoras	Todas las emisoras asociadas a CANARA	
Duración	1:02 segundos	
Tema	Si sos víctima de un delito, que debes hacer...	
FX	Personaje	Dialogo
Musica ágil de fondo	Locutor comercial	Por su seguridad, consejos preventivos del O.I.J.
Musica de fondo	Locutora institucional	Si sos víctima de un delito y no sabes quién es tu atacante, podés poner la denuncia en la Delegación del O.I.J. más cercana.
Musica de fondo	Locutor institucional	Las personas que te atiendan te van a pedir preguntar lo ocurrido, es importante aportar la mayor cantidad de datos posibles.
Musica de fondo	Locutora institucional	Los delitos que podés denunciar son por ejemplo: los asaltos, robos, hurtos, robo de vehículos, estafas, fraudes y robo a viviendas y edificaciones entre otros.
Musica de fondo	Locutor institucional	¿Y en el caso de los documentos personales?
Musica de fondo	Locutora institucional	En ese caso se toman denuncias por el robo o extravío o del pasaporte, la cédula sólo se denuncia cuando hay un delito de por medio, por ejemplo cuando te asaltan y te roban la cartera.
Musica de fondo	Locutor institucional	Y es bueno que sepas que puedes dar información confidencial al 800 8000 645 o enviarnos un WhatsApp al 8 8000 645.
Musica de fondo	Locutora institucional	O.I.J. Investigación y ciencia a su servicio.
Musica ágil de fondo	Locutor comercial	Colaboración de esta emisora asociada a la Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA)

Control y seguimiento de la estrategia de comunicación.

Es necesario siempre dar un control adecuado a las tácticas emprendidas para que la estrategia sea exitosa, por lo que se le dará seguimiento desde el arranque de la campaña, tanto a nivel del público interno como al externo.

Así, dentro de las charlas y capacitaciones se tomará un tiempo de las mismas para escuchar sugerencias y recomendaciones y a nivel externo, se pondrá atención a los comentarios que sean externados en la página web como en la página de Facebook del Organismo de Investigación Judicial.

Todo lo anterior para tomar las acciones respectivas y poder medir de alguna manera el impacto generado con los objetivos trazados y además tomar decisiones y acciones concretas de mejora respecto a la campaña desarrollada.

Referencias

- Alba, M., Ruiz, R., Jiménez, C., Pérula, L. y Rodríguez, M. (2013). Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enfermería Global*, 12 162-176. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834850010>
- Arias, L. (2015). Efectividad de los canales de comunicación sobre el uso que hacen los receptores de la información que divulga la Asociación de Empleados del Consejo de Seguridad Vial. Tesis de graduación. Escuela de Periodismo. Universidad Internacional de las Américas.
- Badilla, M. (2015). Posicionamiento del sistema de gestión en línea del Poder Judicial. Tesis de graduación. Escuela de Periodismo. Universidad Internacional de las Américas.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). Aprender mejor. Políticas públicas para el desarrollo de habilidades. Editado por el BID.
- Bauman, Z. (2010). Miedo líquido. La sociedad contemporánea y sus temores. Madrid: Paidós.
- Campos, R. (2016). El desempeño del OIJ en un contexto de incremento y cambio cualitativo de la criminalidad en el país. II Informe del Estado de la Justicia.
- Contreras, J. (2011) Formación de competencias: tendencias y desafíos siglo XXI *Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, núm. 15, julio-Universidad Politécnica Salesiana Cuenca, Ecuador.
- Cuadros, J. (2015). La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes. *Revista Encuentros*, revista académica,

interdisciplinar y multicultural de la Universidad Autónoma del Caribe, Colombia. 1 (13) Recuperado de DOI:<http://dx.doi.org/10.15665/re.v13i1.353>

Diccionario de la lengua Española (2018) Real Academia de la Lengua Española
Recopilado de <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

Estado de la Justicia. (2017). Documento Programa del Estado de la Nación. II Informe.
Recupero de www.estadonacion.go.cr

Fernández, J (2014). Satisfacción de los usuarios y tecnologías de información y comunicación en la Educación Universitaria a Distancia: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento [en línea] 2014, 11 (Mayo-Agosto)
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332625007> ISSN 1690-7515

Frias, R, (2000) Una aproximación al concepto comunicación y sus consecuencias en la practica de las instituciones. Nómadas [en línea] 2000. Recuperado en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18100103> ISSN 1578-6730

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición Editorial McGraw-Hill 2014.

Poder Judicial (2015). Manual de Puestos del Organismo de Investigación Judicial.

Poder Judicial (2017) Informe N° 1032-OPO/UAC/S-2017 de la Oficina de Planes y Operaciones del O.I.J.

Montenegro, A. (2012) Diagnóstico y plan de comunicación interna en Ciespal Disertación de grado previa a la obtención del título de Licenciada en Comunicación Organizacional. Ecuador, Quito Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Comunicación, Lingüística y Literatura Escuela de Comunicación

- Moreno, L. (2009) Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida. CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica, ISSN-e 2007-0411, N°.32,págs. 5-19. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/333/315>
- Olivares, A (2007) Competencias para un mundo cognoscente. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado [en línea] 2007, 21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27412797009> ISSN 0213-8646
- Oviedo, J y Roldan, E. (2011) El uso de las Redes Sociales Web por parte de universitarios (as) que cursan carreras con acreditación oficial: Propuesta de un Plan de Mercadeo y de Comunicación para que el SINAES maximice los beneficios de las Redes Sociales Web como canales para dar a conocer a la comunidad estudiantil el Impacto de la acreditación en la mejora de la calidad educativa universitaria. Tesis Maestría en Administración de Medios de Comunicación de la UNED, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/762>
- Página Oficial Organismo de Investigación Judicial (2018) Oficinas/ Dirección General/ Oficina de Información y Prensa. Recopilado del sitio web: <https://www.poder-judicial.go.cr/oij/index.php/oficinas/direccion-general/informacion-y-prensa>
- Perfiles Competenciales. Investigador 1 y 2 del Organismo de Investigación Judicial. Recuperado de: <http://intranet/gestionhumana/index.php/msaps-sistema-clasificacion-puestos>.
- Schettini, P. (2016), Técnicas y Estrategias en la Investigación cualitativa, Libro digital PDF, Editorial de la Universidad de la Plata, Argentina.
- Torregrosa, J (2014) Funciones de la documentación informativa en la comunicación externa de los gabinetes de prensa. N° 55 (2014) Revista Biblios, de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Perú. Recuperado de

<https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/issue/view/58> DOI: <https://doi.org/10.5195/biblios.2014.199>

Vargas, X(2011) ¿Cómo hacer investigación cualitativa? Primera Edición 2011.

Apéndices

A continuación y para ejemplificar se adjuntan dos de las estructuras de entrevistas de profundidad que se realizaron a los expertos consultados.

Además se adjunta la hoja matriz con la que se realizaron la observación participante.

Entrevista con el Lic. Walter Espinoza Espinoza.

Objetivo general

Analizar el estado de la comunicación externa con el fin de diseñar una estrategia de comunicación efectiva para la Sección de Robos y Hurtos del Organismos de Investigación Judicial.

Objetivos específicos

6. Identificar las mejores prácticas en el diseño de estrategias de comunicación para los usuarios externos de las entidades administradoras de justicia.
7. Identificarlos principales beneficios que pueden evidenciarse de la implementación de una estrategia de comunicación.
8. Determinar los principales medios a implementar en el diseño de estrategias de comunicación ante usuarios externos.
9. Identificar las principales competencias que debe de disponer el recurso humano de la Sección de Robos y Hurtos para aplicar o implementar una estrategia de comunicación externa.

Preguntas

- ¿Cree que la imagen de la Institución es importante? ¿Por qué??
- ¿Conoce cuál es el proceso de comunicación que se da entre los investigadores y los usuarios externos de la institución?
- ¿Cuál cree que sea la percepción de los usuarios externos de la institución??

- ¿Cuáles considera que son las principales oportunidades de mejora que tiene la institución en la comunicación con el usuario externo?
- ¿Cuáles considera que son las principales competencias que deben de tener los investigadores en el desempeño de sus funciones y en la interacción con el usuario?
- ¿Sabe que el resultado de toda la investigación que hace un investigador se le comunica al ofendido por medio de una llamada que realiza un funcionario, pero del Ministerio Público?
- ¿Cuáles considera que son los principales elementos que deberían de comunicársele al usuario de los servicios durante el desarrollo de las investigaciones?
- ¿Cómo cree que se podría mejorar ese punto de que lo hecho por los investigadores durante toda la investigación sea revelado al usuario?
- ¿Cuál considera que es la forma idónea o correcta para comunicarle al usuario los resultados de la investigación?
- ¿Qué acciones implementaría para mejorar la comunicación y los resultados en pro de que la percepción de los usuarios mejore respecto a la institución??
- ¿Qué acciones considera que pueden implementarse para mejorar la imagen de la institución?
- ¿Se podría cambiar la ley orgánica del Poder Judicial para que el resultado de una investigación sea comunicado al usuario por parte del OIJ y no del MP?
- ¿Cuáles cree que sean las mejores prácticas en el diseño de estrategias de comunicación para los usuarios externos de las entidades administradoras de justicia?
- ¿Cuáles cree que son los principales beneficios que pueden evidenciarse de la implementación de una estrategia de comunicación?
- Cree que exista anuencia de parte suya para crear y dirigir una eventual implementación de una estrategia de comunicación, en la que se resuman los puntos que pueda aportar

Entrevista con la Licda. Wendy Segura Calderón.

Objetivo general

Analizar el estado de la comunicación externa con el fin de diseñar una estrategia de comunicación efectiva para la Sección de Robos y Hurtos del Organismos de Investigación Judicial.

Objetivos específicos

1. Identificar las mejores prácticas en el diseño de estrategias de comunicación para los usuarios externos de las entidades administradoras de justicia.
2. Identificar los principales beneficios que pueden evidenciarse de la implementación de una estrategia de comunicación.
3. Determinar los principales medios a implementar en el diseño de estrategias de comunicación ante usuarios externos.
4. Identificar las principales competencias que debe de disponer el recurso humano de la Sección de Robos y Hurtos para aplicar o implementar una estrategia de comunicación externa.

Preguntas

1. ¿Conoce o ha escuchado de algún estudio que se haya realizado respecto a la percepción que tienen los usuarios del OIJ con respecto al proceso de comunicación que se tiene con los usuarios?
2. ¿Sabe si alguna vez se ha realizado al menos un sondeo para saber cuál es la percepción de los usuarios externos respecto a la comunicación que se da con los investigadores del OIJ?
3. ¿Porque es importante la imagen de una institución pública? ¿Qué beneficios logra percibir de la imagen institucional?
4. ¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta cuando se atiende a un usuario externo?
5. ¿Influye en algo el lugar donde se atiende a una persona?

6. ¿Cuáles son las características básicas que debe de tener una entrevista a un usuario externo?
7. ¿Cuál debe ser el lenguaje correcto y el comportamiento que debe adoptar un investigador para con los usuarios al realizar una entrevista inicial?
8. ¿Esta primera entrevista o contacto, influirá en la percepción de los usuarios respecto a la institución?
9. ¿Qué recomendaciones podría dar para mejorar esa atención al usuario externo?
10. ¿Cuáles son los elementos que se debe tomar en cuenta en la elaboración de una estrategia de comunicación?
11. ¿Qué departamentos e instancias deben de estar involucradas en la elaboración de una estrategia de comunicación?
12. ¿Qué papel juegan las Jefaturas de una institución como el OIJ en la promoción e implementación de una estrategia de comunicación?
13. Respecto a las competencias que debe tener un investigador de OIJ, cuáles cree deben de ser fundamentales en la parte de comunicación?
14. ¿Como se puede implementar en una Sección de OIJ una estrategia de comunicación para mejorar esa comunicación desde el inicio hasta que se termina una investigación?
15. ¿Cuáles podrían ser los beneficios de implementar una estrategia de comunicación para con los usuarios externos?
16. Cuáles cree que sean los medios idóneos para echar a andar una estrategia de comunicación?
17. Cuales herramientas cree que son las idóneas para comunicarse con los usuarios externos?? Sea para comunicar partes del proceso?

Entrevista con el Lic. Giovanni Rodríguez

Objetivo general

Analizar el estado de la comunicación externa con el fin de diseñar una estrategia de comunicación efectiva para la Sección de Robos y Hurtos del Organismos de Investigación Judicial.

Objetivos específicos

1. Identificar las mejores prácticas en el diseño de estrategias de comunicación para los usuarios externos de las entidades administradoras de justicia.
2. Identificarlos principales beneficios que pueden evidenciarse de la implementación de una estrategia de comunicación.
3. Determinar los principales medios a implementar en el diseño de estrategias de comunicación ante usuarios externos.
4. Identificar las principales competencias que debe de disponer el recurso humano de la Sección de Robos y Hurtos para aplicar o implementar una estrategia de comunicación externa.

Preguntas

1. ¿Cree que la imagen de la Institución es importante? ¿Por qué??
2. ¿Conoce cuál es el proceso de comunicación que se da entre los investigadores y los usuarios externos de la institución?
3. ¿Cuántas veces cree que se da comunicación entre un investigador y un usuario externo?
4. ¿Cuál cree que sea la percepción de los usuarios externos de la institución??

5. ¿Conoce cuáles son las competencias que requiere actualmente el proceso de reclutamiento y selección de los oferentes a investigador?
6. ¿Cree que los investigadores que se reclutan tengan todas las capacidades necesarias para comunicarse efectivamente con los usuarios?
7. ¿Cuáles cree que son las competencias que debería de tener un investigador del OIJ?
8. ¿Sabe que el resultado de toda la investigación que hace un investigador se le comunica al ofendido por medio de una llamada que realiza un funcionario, pero del Ministerio Público?
9. ¿Cree que esta comunicación tan superficial podría estar afectando la percepción de los usuarios respecto al OIJ y los investigadores?
10. Sabe si existe un modelo o lineamiento claro respecto a como debe ser la comunicación??
11. ¿Cree que sería importante que el usuario (ofendido) sepa algunos detalles de todo lo que hace un investigador en el proceso de la investigación?
12. ¿Como cree que se podría mejorar ese punto, de que lo hecho por los investigadores durante toda la investigación sea revelado al usuario?
13. ¿Hay maneras en las que se podría informar al usuario el resultado de la investigación en aras de que la percepción del usuario mejore? ¿Existe alguna manera en este momento de hacer algo así?
14. ¿Cuáles cree que sean los principales beneficios que pueden evidenciarse de la implementación de una estrategia de comunicación?

Matriz de Observación

Nombre del observador: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Ítem	Valoración	Observaciones
Lugar de la entrevista		
Ambiente		
Preguntas Interrogatorio		
Interacción con usuario		
Conocimiento del sistema		
Información aportada por el investigador		
Tiempo de la entrevista		