



# Relaciones Publicas en la Gerencia de la Seguridad

CIUDADANOS DEL  
MERCOSUR

THE INTERNATIONAL SECURITY  
ALLIANCE (INSEAL USA)  
DIPLOMADO

**“EXECUTIVE SECURITY  
MANAGEMENT”**

[www.ciudadanosdelmercosur.org](http://www.ciudadanosdelmercosur.org)

*Alicia G. Carriles / ACarriles@Inseal.us*





# PERFIL PROFESIONAL DEL CAPACITADOR



*Alicia García Carriles*

Directora de Relaciones Públicas INSEAL

- ✓ Lcda. Relaciones Públicas.
- ✓ Dir. Secretaria Colegio de Relacionistas de Venezuela. @Coreve
- ✓ Fundadora & Chief Executive Officer (CEO) en TodoenAlto

## **Especialidad en:**

- ✓ Comunicación efectiva.
- ✓ Gestión de crisis.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Gestión de la información.
- ✓ Resiliencia emocional.
- ✓ Creatividad y innovación.
- ✓ Gestión de medios de comunicación.



@CarrilesalExito |



@TodoenAltoProposito

ACarriles@Inseal.us





# INTRODUCCIÓN

Bienvenidos a esta clase sobre "Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad". Hoy exploraremos cómo la comunicación efectiva y las estrategias de relaciones públicas desempeñan un papel crítico en el ámbito de la seguridad. En un mundo donde la percepción y la realidad se entrelazan más que nunca, comprender cómo gestionamos la información en situaciones de seguridad se convierte en un componente vital de cualquier estrategia empresarial.

En nuestra sesión de hoy, exploraremos la sinergia entre las Relaciones Públicas y la Gerencia de la Seguridad. Analizaremos cómo la transparencia, la comunicación proactiva y el manejo de crisis pueden fortalecer la percepción de seguridad tanto dentro como fuera de una organización.





# OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Comprender la interrelación entre las Relaciones Públicas y la Gerencia de la Seguridad, y cómo estas dos disciplinas pueden fortalecerse mutuamente.
- Explorar la Importancia de la Comunicación en Seguridad: Analizar por qué la comunicación efectiva es esencial en situaciones de seguridad, y cómo puede impactar la percepción pública y la confianza interna.
- Identificar Elementos Clave de las Relaciones Públicas en Seguridad: Reconocer los componentes fundamentales de una estrategia de relaciones públicas exitosa en el ámbito de la seguridad, incluyendo la transparencia, la comunicación proactiva y el manejo de crisis.
- Desarrollar Estrategias de Comunicación Efectivas: Aprender a desarrollar estrategias de comunicación que sean específicas para el ámbito de la seguridad.
- Medir el Impacto de las Estrategias de Relaciones Públicas en Seguridad: Comprender cómo medir de manera efectiva el impacto de las estrategias de relaciones públicas en el ámbito de la seguridad, utilizando indicadores clave de éxito y evaluaciones continuas.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Módulo I

### Lección 1: Definiciones básicas.

- ✓ Que son las relaciones públicas.
- ✓ Definiciones relacionadas con la gestión de seguridad y relaciones públicas.

### Lección 2: Aplicabilidad de las relaciones públicas en seguridad.

- ✓ Las funciones específicas de relaciones públicas.
- ✓ Gestión de relaciones públicas en la seguridad.

### Lección 3: El desarrollo del valor de un gerente en seguridad.

- ✓ El valor de las relaciones públicas en el desempeño.
- ✓ El valor de las competencias en el desempeño.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

**Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad.**

- ✓ Las Relaciones Públicas en la Gestión de Seguridad ¿Para Qué?
- ✓ Que son las Relaciones Públicas.

## El concepto básico y Universal de Relaciones Públicas.

Son una disciplina socio – técnico - administrativa, mediante la cual se analiza y evalúa la opinión y actitud del público y se lleva a cabo un programa de acción planificada, continua y de comunicación recíproca basado en el interés de la comunidad, destinado a mantener una afinidad y comprensión provechosa con el público.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

**Que Buscan las Relaciones Públicas**

Administrar los procesos comunicacionales a través de estrategias y tácticas

**Con:**

Transparencia

Proactividad

Manejo de crisis

**Para:**

**MANEJAR LA OPINIÓN PÚBLICA**





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

## Que es la opinión pública

Es el producto de opiniones individuales sobre asuntos de interés común y que se origina en las formas comunicativas humanas, en procesos individuales primero, en el proceso colectivo después en diversos grados según la naturaleza de las informaciones compartidas por los individuos, a la vez influidas por los intereses particulares de los grupos afectados.

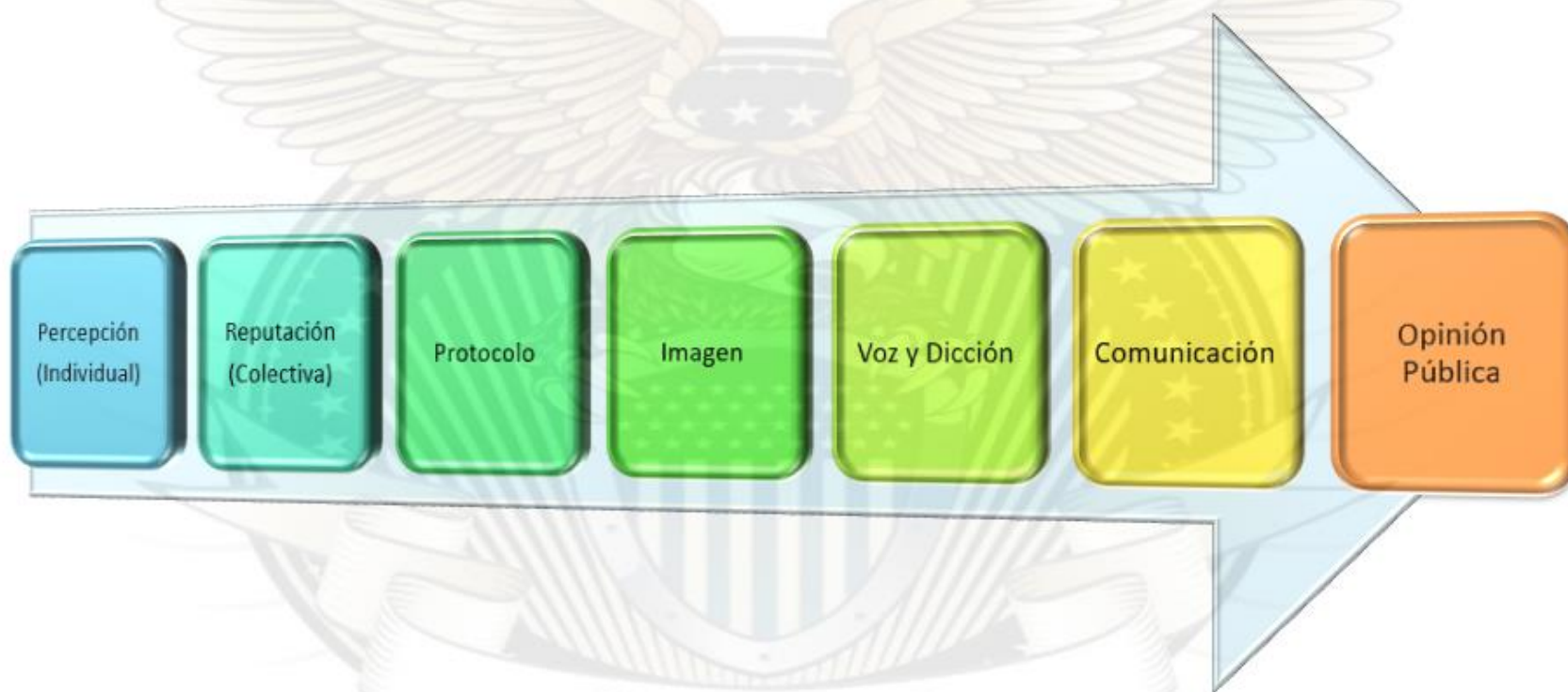




# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

¿Y cómo llegamos a la opinión pública?



INSEAL





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

### La Percepción



Conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.

### La Reputación

Opinión que las gentes tienen de una persona, más en un sentido positivo que negativo que implica que alguien es sobresaliente en una ciencia, arte o profesión. En consecuencia, una persona tiene buena o mala reputación según la imagen que los demás tengan de ella.



INSEAL





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad



### El Protocolo de una Persona

Conjunto de normas o reglas establecidas por cualquier grupo social o persona de autoridad, con el objetivo de mantener un cierto orden social en determinadas situaciones formales

### La Imagen Personal

Conjunto de características físicas, atributos y actitudes que proyecta una persona y que los demás perciben. Es una carta de presentación que expresa la manera de cómo cada persona pretende comunicarse y lo que transmite con su presencia.







# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad



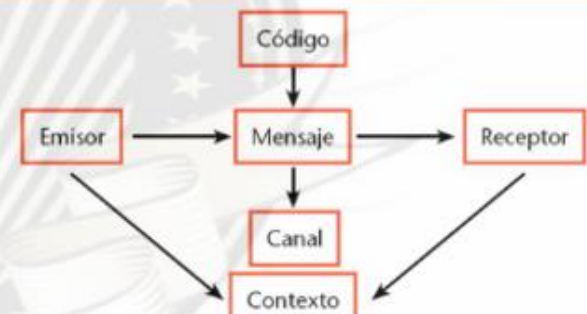
### Dicción

Manera de hablar, considerada como buena o mala, únicamente por el empleo acertado o desacertado de las palabras y construcciones. Permite que el mensaje se entienda de manera clara y precisa.

### Comunicación

Establecer algo en común con alguien, compartir alguna información e ideas, etc. Se subraya el carácter co-participativo de la acción

### Esquema básico de la comunicación







# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Importancia de la Comunicación en Seguridad

La Comunicación se convierte en una Herramienta Estratégica







# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

Hay que planificar el impacto de la comunicación en la opinión pública

Dirección y ámbito de una organización en el largo plazo, la cual le permite ventajas a través de una configuración de recursos dentro de un ambiente cambiante, para satisfacer las necesidades del mercado y llenar las expectativas de los accionistas y partes interesadas (En inglés “stakeholders”).







# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

### Planificación

“Dirección y ámbito de una organización en el largo plazo, la cual le permite ventajas a través de una configuración de recursos dentro de un ambiente cambiante, para satisfacer las necesidades del mercado y llenar las expectativas de los accionistas”.

(Johnson & Scholes, 1999)

Dirección en el largo plazo “Lo que hacemos para alcanzar nuestro objetivo”. Implica:

- Cambiar de un estado actual a uno futuro (objetivo).
- Acciones con Visión a mediano y largo plazo.
- Planificación y Asignación de Recursos.
- Lidiar con la gente y con la incertidumbre.
- Conocer nuestras capacidades y como nos afecta el entorno.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

### Cultura:

- ✓ Podemos generar como concepto de la cultura a la totalidad de las formas típicas de vida de una población incluso la mentalidad en la cual se sustenta. Especialmente los valores, es decir la cultura es entendida como la totalidad, tanto material como espiritual y de sus formas de realizarse
- ✓ Considerada como la identidad de un grupo social definido, la cultura no puede existir sin un grupo social en interacción.
- ✓ Donde el clima comunicacional forma parte y equivale a una expresión de la cultura de un grupo social definido





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

## Qué es la Misión

Es una exposición relativamente breve de las actividades a que se dedica la empresa y debe contestar la pregunta ¿En qué negocio estamos y en qué negocio deberíamos estar? Bien hoy o Bien dentro de 3, 5 o 10 años.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

- ✓ ¿Qué es un objetivo? Objetivo es algo que queremos tener y por lo que tenemos que esforzarnos algo que hoy no está en nuestras manos, algo que simplifique un reto y que su obtención nos produzca satisfacción.
- ✓ Objetivo puede definirse como las necesidades mínimas que deben satisfacerse para la supervivencia de la empresa y para la obtención del logro.
- ✓ La fijación de objetivos debe ser un ejercicio muy bien pensado para la toma de decisiones, es difícil e involucrar riesgos e incertidumbre, pero debe hacerse, pues de lo contrario la empresa navegaría Sin rumbo fijo La gerencia por objetivos da resultados si se conocen los objetivos. El 90% de las veces se ignoran.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

## ¿Qué es la estrategia?

Podemos Definir la estrategia como la definición de la política general a seguir en la consecución de los objetivos.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad







# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

¿Para tener buena reputación corporativa se hace necesario la Gestión de Crisis? Proceso de preparación para responder a un incidente inesperado que amenaza la reputación, la estabilidad financiera o la operatividad de una organización. Estas crisis pueden variar desde problemas de producción y problemas financieros hasta crisis de reputación y escándalos públicos.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

## Gestión de Crisis

### Pasos para crear un plan de gestión de crisis







# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

La Gestión de Crisis se puede practicar

Ejercicios Andragógicos  
para la Gestión de Crisis:

- Simulación de crisis.
- Análisis de caso.
- Discusión en grupo.
- Role-playing.
- Análisis de riesgos.
- Pruebas de escenario.
- Entrenamiento en comunicación.
- Ejercicios de toma de decisiones.





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

### Para poder gestionar las crisis se necesita Inteligencia Emocional

Conjunto de habilidades que una persona adquiere por nacimiento o aprende durante su vida, donde destaca la empatía, la motivación de uno mismo, el autocontrol, el entusiasmo y el manejo de emociones.

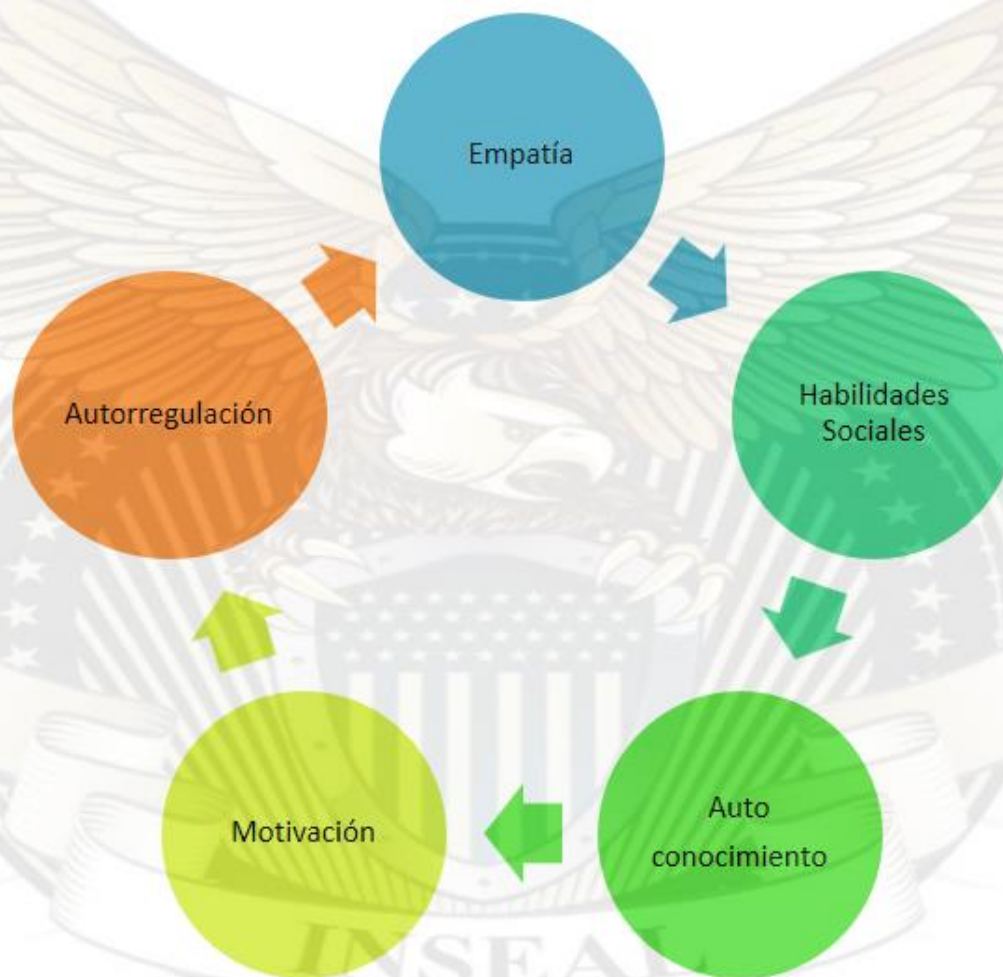
INSEAL





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad







# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

Practicar disciplinas que centren el manejo de las emociones

**Cortisol**  
 $C_{21}H_{30}O_5$

CC(=O)[C@H]1CC[C@@H]2[C@@]1(CC[C@H]3[C@H]2CC=C4[C@@]3(CC[C@@H](C4)O)C)C

**Cooper's Color Codes**  
*for self defense awareness*

<b>BLANCO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Relajado</li><li>- Sin prestar atención</li></ul> <p><small>Ejemplo aceptable:</small> - Descansando en el hogar.</p>	<b>AMARILLO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Relajado</li><li>- Consciente del entorno</li><li>- Mentalidad para estar atentos</li></ul> <p><small>Ejemplo:</small> - Caminando por la calle.</p>
<b>NARANJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se ha percibido algún peligro potencial</li><li>- Alto estado de alerta</li><li>- Se evalúan opciones</li></ul> <p><small>Ejemplo:</small> - Percibimos que alguien nos sigue.</p>	<b>ROJO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Escenario de lucha o huida inminente</li><li>- Lucha o huida</li></ul> <p><small>Ejemplo:</small> - Alguien corriendo a su contra.</p>

INSEAL





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

## La Gerencia

Conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos y metas. El papel de la gerencia es esencialmente asegurarse de que los recursos de la organización se utilicen de manera efectiva y eficiente para lograr los objetivos de la organización.

INSEAL

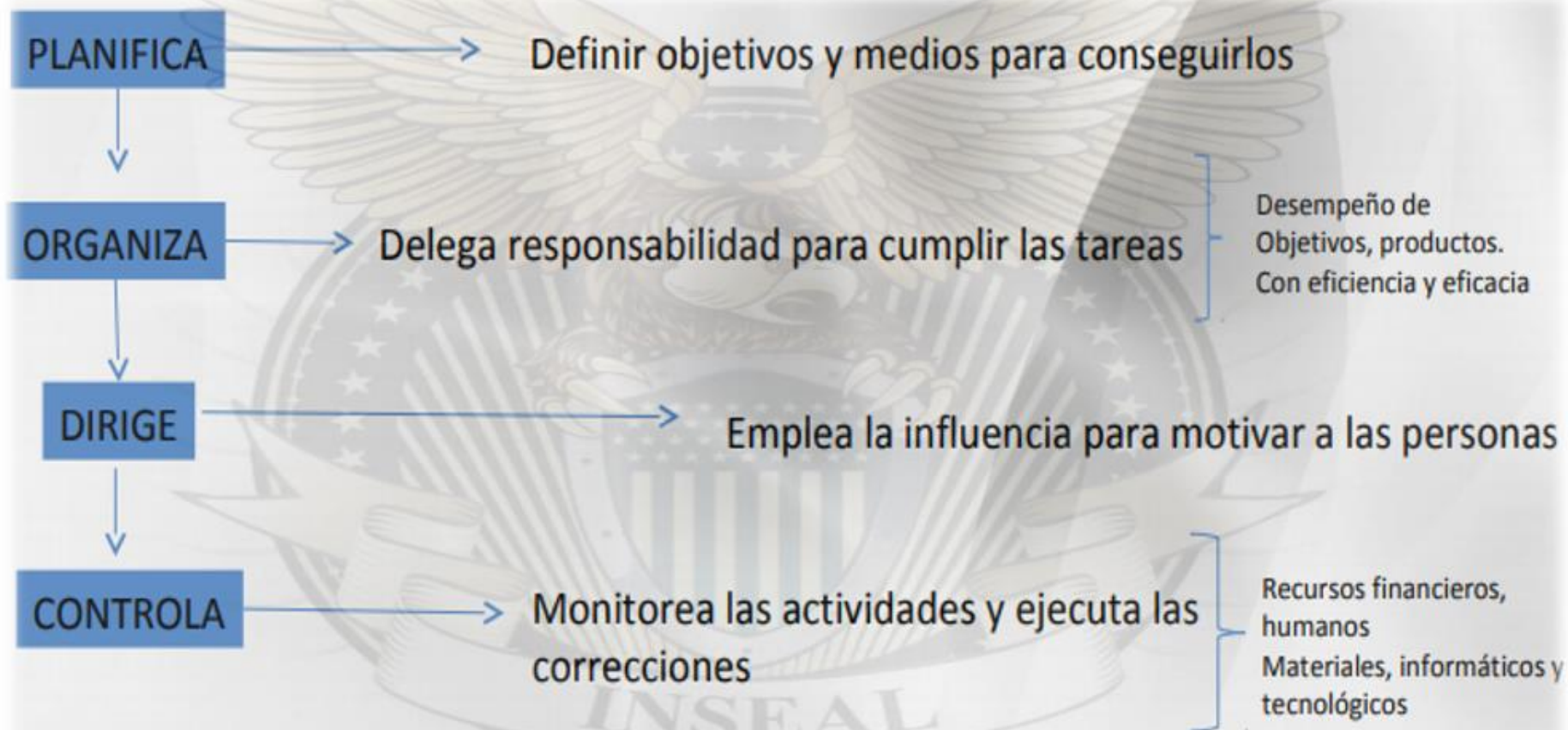




# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

## Gerencia Tradicional



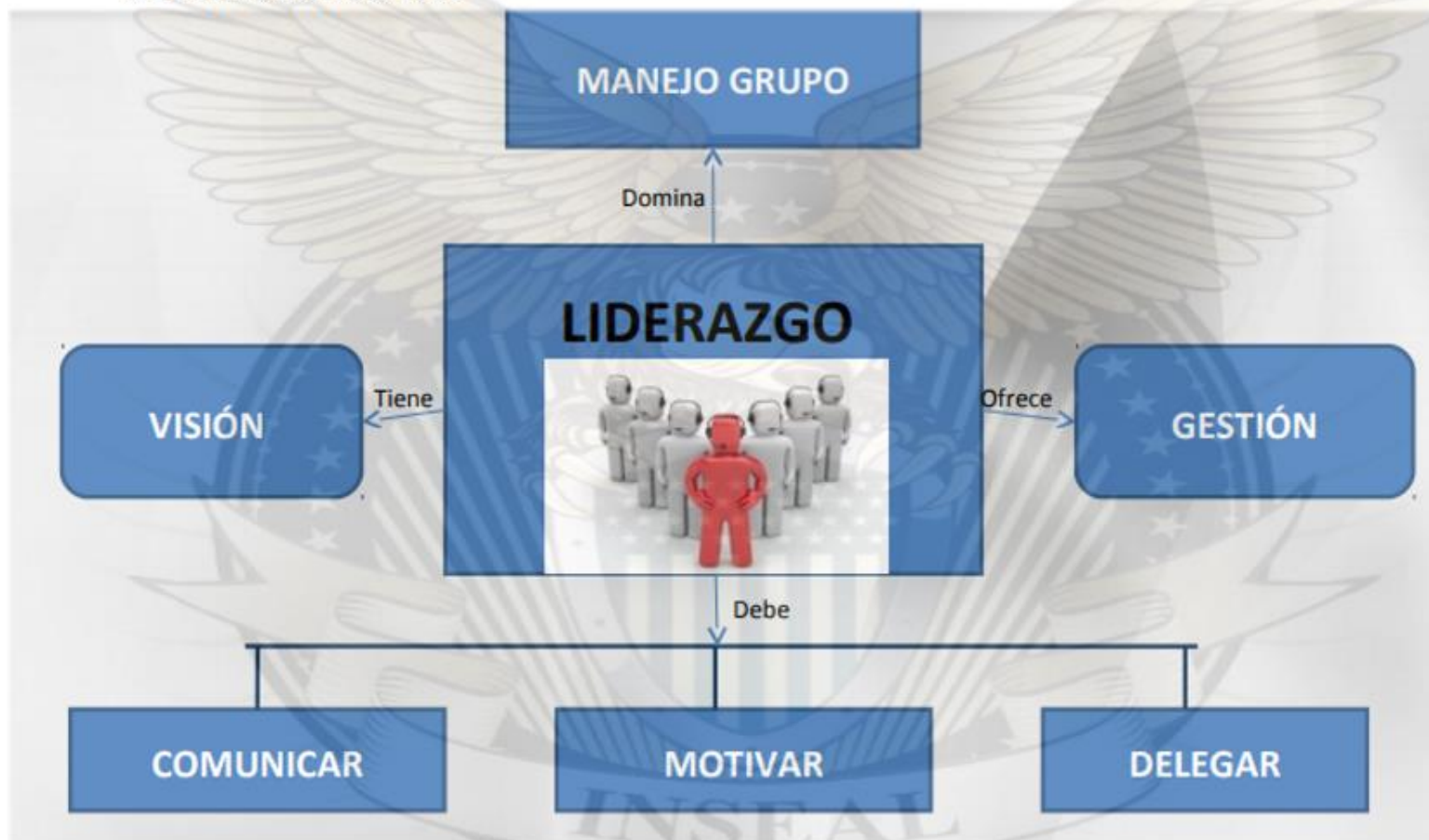




# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

Gerencia Moderna







# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad

## El liderazgo

El liderazgo está presente en todas las expresiones grupales de la actividad humana. Su naturaleza psicosocial lo sitúa en el punto de encuentro entre lo propositivo y operacional de la administración, y el poder, la autoridad y el mando en la Dirección de organizaciones. Su presencia salta a la vista en todos los ámbitos de la historia de la sociedad humana, donde el nombre de individuos que desempeñan un rol notable siempre acompaña aquel mosaico de hechos culturales, políticos y militares que se despliega con el transcurso del tiempo.

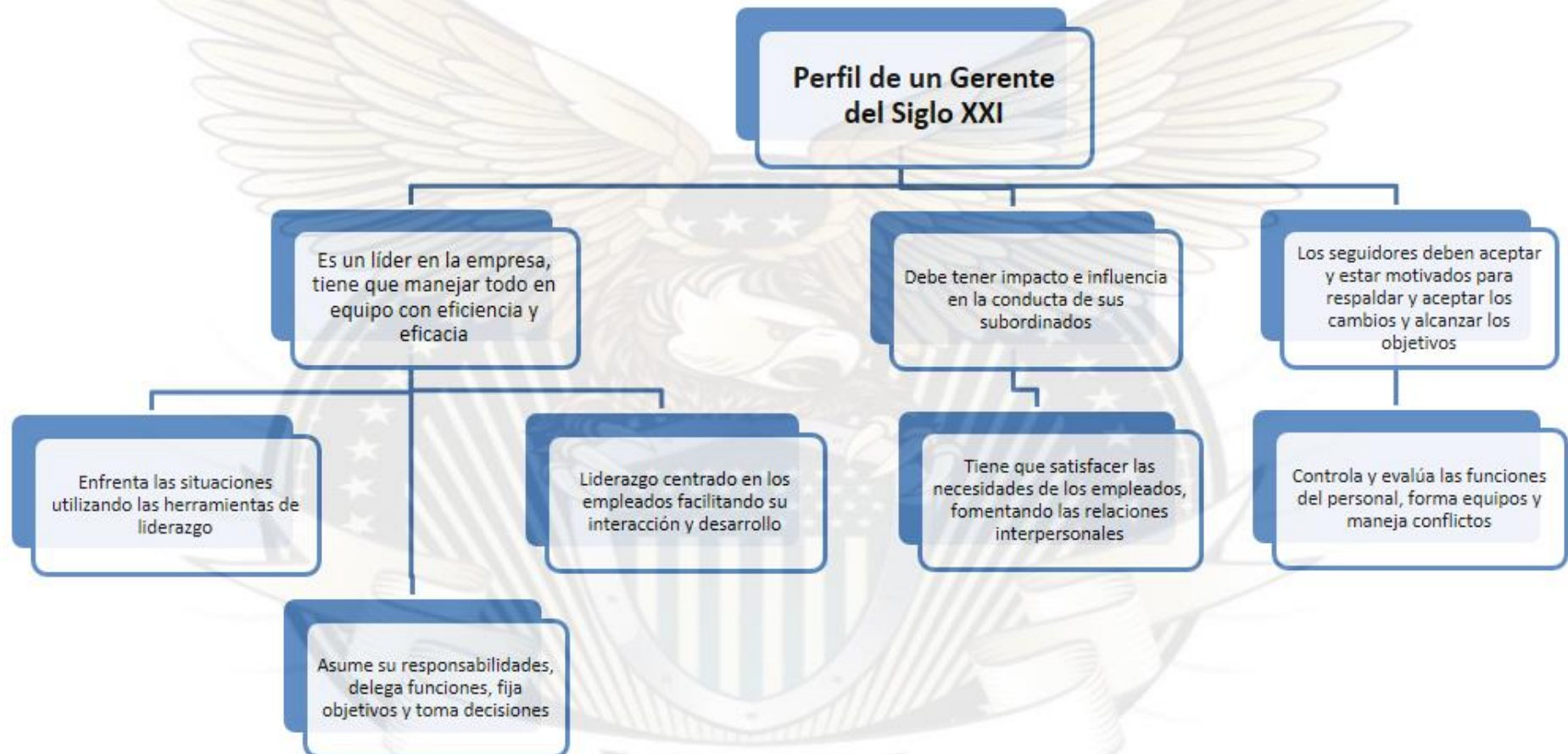
INSEAL





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

Integrando la Comunicación Efectiva en la Gestión de la Seguridad



INSEAL





# Relaciones Públicas en la Gerencia de la Seguridad

## CONCLUSIÓN

- Hemos aprendido que la gestión de la seguridad no solo se trata de implementar protocolos y sistemas eficientes, sino también de construir y mantener una percepción positiva tanto interna como externamente.
- La comunicación proactiva y el manejo efectivo de crisis también han emergido como herramientas cruciales para abordar situaciones desafiantes con integridad y eficacia.
- La identificación de audiencias clave, la creación de mensajes centrales y la selección de canales de comunicación apropiados son elementos esenciales en esta construcción de percepción.
- También hemos subrayado la necesidad de medir el impacto de estas estrategias, utilizando indicadores clave y evaluaciones continuas para adaptarnos a un entorno en constante cambio.
- Recordemos que la gestión de la seguridad va más allá de las medidas físicas; se trata de construir y mantener relaciones sólidas, basadas en la confianza y la comunicación efectiva.

*¡Gracias por su participación activa y dedicación a mejorar la seguridad a través de la comunicación estratégica!*

Lcda. Alicia G. Carrilles





# Preguntas y respuestas

## Lecturas Recomendadas

Contacto del Presentador:

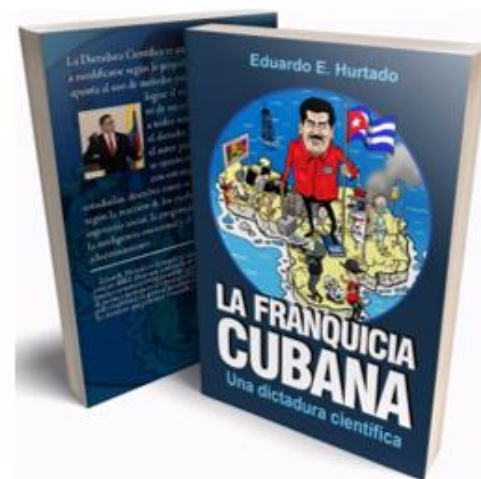
[www.inseal.us](http://www.inseal.us) | [info@inseal.us](mailto:info@inseal.us) |

[ACarriles@inseal.us](mailto:ACarriles@inseal.us)

[www.ciudadanosdelmercosur.org](http://www.ciudadanosdelmercosur.org)

Disponible en  
**amazon**

**CPP** Certified  
Protection  
Professional  
BOARD CERTIFIED IN SECURITY MANAGEMENT







# FIN DE LA PRESENTACIÓN

## GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

[www.inseal.us](http://www.inseal.us)

[Info@inseal.us](mailto:Info@inseal.us)

CIUDADANOS DEL  
MERCOSUR

[www.ciudadanosdelmercosur.org](http://www.ciudadanosdelmercosur.org)

INSEAL